Pour favoriser la participation des personnes

au développement et à la prospérité du Québec

Rapport annuel de gestion

2004-2005

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec

106-01710/

Pour favoriser la participation des personnes

au développement et à la prospérité du Québec

2004-2005

Rapport annuel de gestion

du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale •

Emploi-Québec •

Sécurité du revenu •

Centre de recouvrement •

Préambule

La présente publication comprend quatre rapports distincts. Elle contient le Rapport annuel de gestion 2004-2005 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et, pour une première année, les rapports annuels de gestion des agences Emploi-Québec, Sécurité du revenu et Centre de recouvrement.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2004-2005
DU MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE 5

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2004-2005
D'EMPLOI-QUÉBEC 109

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2004-2005
DE LA SÉCURITÉ DU REVENU 185

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2004-2005
DU CENTRE DE RECOUVREMENT 231

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2004-2005

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

MOT DE LA MINISTRE

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

C'est avec fierté que je vous transmets, pour dépôt à l'Assemblée nationale, le rapport annuel de gestion du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'année 2004-2005, en conformité avec la Loi sur l'administration publique ainsi qu'avec la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail.

Ce rapport réunit pour la première fois les rapports annuels des agences du Ministère, soit Emploi-Québec, la Sécurité du revenu et le Centre de recouvrement. Par ailleurs, ainsi qu'il est prévu à la Loi sur le Conseil exécutif et à la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, il rend compte également des activités relatives au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome et au Fonds québécois d'initiatives sociales.

Ce document, qui constitue l'outil de reddition de comptes du Ministère et de ses agences, témoigne de l'apport important du Ministère à la concrétisation des objectifs gouvernementaux. À cet égard, il fait état d'importantes réalisations en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale ainsi qu'en matière d'emploi. Il rend également compte des étapes franchies pour la mise en œuvre du nouveau régime québécois d'assurance parentale.

Ces réalisations sont très significatives pour les citoyennes et les citoyens du Québec. En leur nom, je remercie tout le personnel et tous les gestionnaires qui travaillent au sein de notre organisation avec compétence et dévouement.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,

Michelle Courchesne

Québec, octobre 2005

MOT DU SOUS-MINISTRE

Madame Michelle Courchesne
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Ministre,

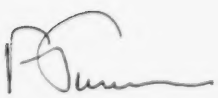
J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'exercice financier 2004-2005. Il rend compte principalement des résultats atteints, des ressources utilisées ainsi que des réalisations de la dernière année.

Par ailleurs, conformément à la Loi sur l'administration publique, les trois agences au sein du Ministère, soit Emploi-Québec, la Sécurité du revenu, et le Centre de recouvrement, ont élaboré un rapport annuel distinct qui est intégré au présent document. En outre, les activités liées au Fonds d'aide à l'action communautaire et au Fonds québécois d'initiatives sociales sont traitées en annexe du rapport afin de répondre aux exigences de certaines dispositions des lois qui les régissent.

Ce rapport témoigne de la compétence dont a fait preuve le personnel du Ministère pour mener à bien ces réalisations, et ce, dans un souci constant d'une offre de service de qualité à notre clientèle.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le sous-ministre,



François Turenne

Québec, octobre 2005

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration de la direction 13

Rapport de validation du vérificateur interne 15

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale 17

Évolution du contexte socioéconomique au Québec 18

Priorités ministérielles 20

Ressources 22

- Ressources humaines 22
- Ressources budgétaires et financières 27
- Ressources informationnelles 30
- Ressources matérielles 31

Engagements découlant de la Loi sur l'administration publique 32

Résultats 33

- Sommaire des résultats 2004-2005 33
- Analyse des résultats 37

Résultats concernant la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens 39

Exercice du pouvoir discrétionnaire de la ministre 44

ANNEXES

Annexe 1
Rapport d'activité 2004-2005 du Bureau des renseignements et plaintes 45

Annexe 2
Rapport d'activité 2004-2005 du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome 55

Annexe 3
Rapport d'activité 2004-2005 du Fonds québécois d'initiatives sociales 73

Annexe 4
Énoncé des moyens mis en place pour réduire les risques 87

Annexe 5
Organigramme du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale au 31 mars 2005 91

Annexe 6
Carte du réseau des centres locaux d'emploi 92

Annexe 7
Politique linguistique 93

Annexe 8
Application de la Loi sur l'accès des documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels 94

Annexe 9
Éthique au Ministère 96

Annexe 10
Actions du Ministère en matière de développement durable 97

Annexe 11
Engagements et réalisations en matière d'allégement réglementaire et administratif pour les entreprises 99

Annexe 12
Points saillants du Bilan des moyens pris pour actualiser la politique concernant la santé des personnes au travail 100

Annexe 13
Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 103

Annexe 14
Lois administrées 108

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

L'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des résultats et des informations contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité.

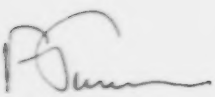
À ma connaissance, le Rapport annuel de gestion 2004-2005 décrit fidèlement la mission et les champs d'intervention du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Il présente bien, en l'absence d'un plan stratégique officiel 2004-2005, les orientations et les objectifs contenus dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005, les objectifs encore pertinents du Plan stratégique 2001-2004 et les résultats de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Pour garantir la réalisation des objectifs fixés et pour gérer les risques de l'organisation, la direction a maintenu, intensifié et consolidé des systèmes d'information et des mesures de contrôle tout au long de l'année financière. À cet égard, la direction a entrepris la mise en place d'un système de reddition de comptes interne à différents niveaux de l'organisation. Elle dispose en outre d'un tableau de bord ministériel pour suivre la performance globale de gestion.

Différents comités ministériels sont également en place pour suivre et exécuter les opérations dont, notamment, le Comité de vérification, qui compte maintenant un membre de l'extérieur du Ministère. Les membres du Comité exécutif ont également approuvé le présent rapport annuel de gestion.

Je suis satisfait des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport annuel de gestion. Je déclare donc que l'information et les résultats contenus dans le présent rapport ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2005.

Le sous-ministre,



François Turenne

Québec, octobre 2005

RAPPORT DE VALIDATION DU VÉRIFICATEUR INTERNE

Monsieur François Turenne
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans la section « Résultats » du Rapport annuel de gestion 2004-2005 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

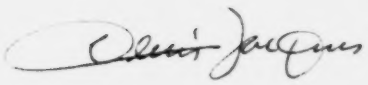
La direction du Ministère a la responsabilité de s'assurer de l'exactitude et de l'intégralité des résultats de l'information présentée dans le rapport annuel de gestion. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère vraisemblable des résultats des indicateurs.

Nos travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des calculs et à susciter des discussions portant sur l'information qui nous a été fournie par le Ministère. Ces travaux ont été effectués conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes et s'inspirent de celles qui régissent les missions d'examen de l'Institut canadien des comptables agréés.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les explications contenus dans la section « Résultats » du Rapport annuel de gestion 2004-2005 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Par ailleurs, nous avons pris connaissance de l'information présentée dans les autres sections du rapport annuel de gestion du Ministère et nous n'avons pas relevé d'incohérences entre cette information et celle présentée dans la section qui a fait l'objet de notre examen.

Le vérificateur interne,



Denis Jacques

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, octobre 2005

LE MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) a été créé par décret gouvernemental en février 2005. Il gère les services publics d'emploi et l'aide de dernier recours.

Mission

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale contribue au développement social et à la prospérité économique du Québec en favorisant le plein épanouissement des personnes par :

- la promotion de l'emploi, le développement de la main-d'œuvre et l'amélioration du fonctionnement du marché du travail;
- le soutien financier aux personnes démunies ainsi que la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Organisation administrative

Le Ministère est doté d'une structure administrative fondée sur deux créneaux d'activité complémentaires, soit Emploi-Québec et la Sécurité du revenu. Les directions régionales d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu, les 154 centres locaux d'emploi où travaillent de concert Emploi-Québec et la Sécurité du revenu, le Centre de communication avec la clientèle avec ses deux points de service et le Centre d'assistance au placement assurent la présence du Ministère dans les 17 régions administratives du Québec. De plus, des services de révision sont offerts dans quatre bureaux régionaux, huit points de service locaux et un service de révision médicale et socioprofessionnelle. Ces unités locales et régionales sont soutenues par un ensemble d'unités centrales[1]. Le Bureau des renseignements et plaintes, dont le rapport d'activité est versé à l'annexe 1 à la page 45, offre ses services à toute la population québécoise en agissant comme porte d'entrée du Ministère. Enfin, le Centre de recouvrement a le mandat de recouvrer les sommes versées en trop dans l'administration des programmes d'aide financière du Ministère.

Offre de service

Clientèles

Le Ministère agit auprès des clientèles suivantes :

- l'ensemble des personnes constituant la main-d'œuvre en emploi;
- l'ensemble des personnes constituant la main-d'œuvre sans emploi, ainsi que celles dont les ressources sont insuffisantes pour subvenir à leurs besoins;
- les entreprises;
- les organismes communautaires.

Partenaires

Le Ministère agit avec des partenaires nationaux, régionaux et locaux, dont la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) et les conseils régionaux des partenaires du marché du travail, les comités sectoriels de main-d'œuvre et les collectivités locales. Il travaille également en étroite collaboration avec de nombreux organismes communautaires à l'œuvre dans les secteurs de l'emploi, de la lutte contre la pauvreté ainsi que dans le domaine de la défense collective des droits. De plus, il coordonne son action avec celle d'un ensemble de ministères et d'organismes à vocation sociale et économique.

1. Voir l'organigramme du Ministère à la page 91.

ÉVOLUTION DU CONTEXTE SOCIOÉCONOMIQUE AU QUÉBEC

Croissance économique

L'économie québécoise a poursuivi sa croissance en 2004, malgré la hausse du dollar canadien et la détérioration du solde des exportations. Soutenu par des taux d'intérêt très faibles et une demande forte, particulièrement manifeste dans la progression des dépenses de consommation et des investissements des entreprises, le produit intérieur brut (PIB) réel a connu une progression légèrement supérieure en 2004, soit 2,4 % par rapport à 1,8 % l'année précédente.

Marché du travail

En 2004, l'emploi a progressé de 1,2 %. Cette croissance s'explique essentiellement par la création nette de 60 800 nouveaux emplois à temps plein, qui s'est traduite par une diminution de 0,7 point de pourcentage du taux de chômage. Ce taux de chômage se situait en 2004 à 8,5 %, ce qui représente une diminution très importante par rapport au sommet qui a suivi la crise économique du début des années 1990 (13,3 % en 1993). Le taux de chômage au Québec demeure toutefois plus élevé que la moyenne canadienne (7,2 %). Il est supérieur à la moyenne des provinces de l'Ouest canadien (5,9 %), mais très inférieur à la moyenne des provinces de l'Atlantique (10,7 %). En parallèle, le taux d'emploi s'est maintenu à des niveaux élevés, terminant l'année 2004-2005 à 60,2 %, stable par rapport à l'année précédente. Pour sa part, le taux d'activité atteignait 65,6 % en 2004 comparativement à 67,6 % pour l'ensemble du Canada. Encore une fois, la performance du Québec se situait entre celle des provinces de l'Ouest canadien (68,4 %) et celle des provinces de l'Atlantique (62,3 %).

Évolution démographique

En 2004, la population du Québec a augmenté de 47 610 personnes, soit un taux d'accroissement de 0,6 % comparativement à la moyenne des pays du G7 qui se situe à 0,5 %. Pour sa part, la population de l'ensemble du Canada s'est accrue de 0,9 % durant la même période. Les provinces de l'Ouest canadien ont vu leur population croître de 1,0 %, alors que la population des provinces de l'Atlantique décroissait de 0,1 %. L'augmentation de la population québécoise s'explique pour les deux tiers par le solde migratoire. Celui-ci a atteint un sommet en 2004, se situant à 34 237, alors qu'il était en moyenne négatif au cours de la décennie précédente.

Quant au taux de croissance naturelle de la population (naissances – décès), il est demeuré à peu près stable en 2004. La légère augmentation du nombre des naissances, qui ont atteint 74 200, a été compensée par une augmentation des décès, qui ont atteint 55 300, signe du vieillissement de la population.

En ce qui concerne l'indice synthétique de fécondité, ou le nombre moyen d'enfants par femme, il est demeuré stable par rapport à 2003. Il s'établit en 2004 à 1,486, avec un minimum dans la région métropolitaine de recensement de Québec (1,321) et un maximum en dehors des régions métropolitaines (1,607). L'âge moyen auquel les femmes ont des enfants a continué à augmenter en 2004, pour se situer à 29,3 ans, ce qui pose plus que jamais la question de la conciliation du travail et de la famille.

Assistance-emploi

En mars 2005, 348 698 ménages étaient prestataires de l'assistance-emploi, une diminution de 1,7 % par rapport à un an auparavant. Cette baisse, qui vient s'ajouter à la baisse de 26,6 % constatée entre 1996 et 2004, s'explique notamment par la combinaison de deux facteurs, soit la bonne performance de l'économie québécoise et les effets des interventions d'Emploi-Québec et de l'agence de la Sécurité du revenu pour faciliter l'insertion en emploi des prestataires.

D'ailleurs, la diminution de la clientèle de l'assistance-emploi a touché presque exclusivement la clientèle apte au travail. En effet, les personnes prestataires qui doivent faire face à des contraintes sévères à l'emploi ont continué de croître tant en proportion qu'en nombre absolu. Ainsi, on prévoit que les personnes avec des contraintes sévères à l'emploi représenteront 39,5 % des prestataires en 2008-2009, soit près du double par rapport à 1996 (19,8 %).

Cet alourdissement de la clientèle se manifeste aussi chez les personnes aptes au travail. Entre 1996 et mars 2005, la proportion de personnes âgées de 45 ans et plus parmi l'ensemble des adultes prestataires est passée du tiers (33,4 %) à près de la moitié (47,9 %) et celle des personnes qui ont une présence consécutive à l'aide de dix ans et plus a presque doublé, passant de 17,7 % à 30,7 %.

Par ailleurs, le taux d'assistance sociale, soit la proportion de la population âgée de moins de 65 ans qui bénéficie de prestations, a diminué en 2004, passant de 8,1 % en mars 2004 à 7,9 % en mars 2005 et atteignant le taux le plus bas depuis 1978. Malgré les progrès accomplis, la tendance des dernières années montre que le taux d'assistance sociale au Québec demeure le plus élevé des provinces canadiennes à l'exception de Terre-Neuve-et-Labrador. Ces données invitent à redoubler d'efforts pour mieux accompagner les personnes davantage éloignées du marché du travail dans leurs démarches d'insertion, ce qui demandera d'adapter nos moyens à leurs besoins spécifiques.

Conjoncture de la pauvreté

En dépit de la difficulté de définir et de mesurer la pauvreté, phénomène de nature à la fois économique et sociale, le Ministère, de concert avec quelques autres ministères ou organismes, dont l'Institut de la statistique du Québec, privilégie deux mesures de faible revenu, soit la mesure de faible revenu après impôt de Statistique Canada et la mesure du panier de consommation élaborée par le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences du Canada (RHDCC)[2]. La première, la mesure de faiblesse du revenu, est utile lors des comparaisons internationales; la seconde évalue le revenu disponible à la consommation afin de le situer par rapport à un panier de biens et services.

Selon la mesure de faible revenu après impôt, 13,0 % des ménages québécois avaient un faible revenu en 2002 comparativement à 14,1 % des ménages canadiens. Il semble que la pauvreté soit un peu moins marquée au Québec que dans l'ensemble du Canada, bien qu'elle soit plus présente au Québec qu'en Ontario, comme en témoigne la mesure du panier de consommation dont l'évaluation la plus récente a été réalisée pour l'année 2000. Selon cette mesure, 11,9 % des Québécoises et des Québécois étaient pauvres comparativement à 11,0 % de la population ontarienne et à 13,1 % de l'ensemble des Canadiennes et des Canadiens. De même, 14,6 % des familles québécoises étaient en situation de pauvreté par rapport à 13,2 % des familles ontariennes et à 15,5 % des familles canadiennes.

Le Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion (CEPE), récemment mis en place par le Ministère, assurera le suivi des indicateurs qu'il aura proposés et qui auront été retenus par la ministre en vue de mesurer les progrès réalisés dans le cadre de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, notamment quant à l'amélioration de la situation économique et sociale des personnes et des familles en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale.

2. Ces responsabilités relèvent maintenant de Développement social Canada (DSC).

PRIORITÉS MINISTÉRIELLES

Au cours de l'année 2004-2005, le Ministère s'est doté des outils nécessaires pour baliser l'action des différentes équipes de travail et pour s'assurer que les services offerts répondent bien aux besoins des différentes clientèles, et ce, tout en s'inscrivant à l'intérieur des priorités gouvernementales. Il s'agit :

- du Plan stratégique 2005-2008, dont les travaux ont commencé en janvier 2004. Ces travaux se sont inscrits à l'intérieur des paramètres prescrits par le Secrétariat aux priorités et aux projets stratégiques, avec l'objectif d'harmoniser les priorités ministérielles avec les priorités gouvernementales et les attentes découlant du Forum des générations ainsi qu'avec les objectifs d'allégement et de simplification visés par le ministère du Conseil exécutif à l'issue du bilan des plans de première génération;
- du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, qui a été rendu public en avril 2004 et dont la coordination a été confiée à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

  Ce plan d'action gouvernemental prévoit, notamment, la mise en œuvre d'une approche territoriale intégrée dans les territoires à forte concentration de pauvreté, sous la direction des conférences régionales des élus (CRE) et des municipalités régionales de comté (MRC). Afin de soutenir la mise en œuvre de cette approche, un outil d'identification des territoires les plus défavorisés a été élaboré, sous la forme de 17 recueils statistiques qui permettront aux intervenants locaux et régionaux de déterminer les territoires les plus défavorisés dans chacune des 17 régions du Québec.

  Pour appuyer le déploiement de cette approche, diverses initiatives ont été soutenues par le Ministère, dont la signature d'une entente de dix millions de dollars avec la Fondation Lucie et André Chagnon qui vise la prévention de la pauvreté par une action ciblée auprès de jeunes familles vulnérables;
- du projet de loi 57 – Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, déposé à l'Assemblée nationale en juin 2004, qui introduit une réforme majeure de la sécurité du revenu. Ce projet de loi s'appuie sur une nouvelle philosophie d'intervention mettant davantage l'accent sur la valorisation du travail et les efforts d'insertion des individus par une approche incitative plutôt que coercitive, sur le développement de l'autonomie personnelle, sur une plus grande souplesse ainsi que sur une meilleure adéquation entre l'offre de service et les besoins de la clientèle. Le projet de loi 57 a fait l'objet d'une consultation publique, en commission parlementaire, du 5 octobre au 25 novembre 2004;
- du Plan gouvernemental pour l'emploi *L'emploi : passeport pour l'avenir*, rendu public en janvier 2005, qui répond à plusieurs changements déterminants pour l'avenir économique du Québec, dont le vieillissement de la population ainsi que la globalisation des marchés et les perspectives professionnelles. Le plan comprend 19 propositions regroupées sous trois orientations stratégiques favorisant le développement des compétences, attirant et conservant davantage de personnes sur le marché du travail et stimulant le développement économique et régional. Ce dernier invite également les partenaires du marché du travail à poursuivre leur action conjointement avec le gouvernement pour faire face aux changements en cours, et ce, dans la continuité des échanges tenus à l'occasion du Forum des générations;
- du Régime québécois d'assurance parentale dont la responsabilité de l'administration a été confiée au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. En effet, le 1er mars 2005 la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale a ratifié l'Entente finale Canada-Québec sur le Régime québécois d'assurance parentale. Cette entente marque l'aboutissement de près d'une année de négociation qui faisait suite à la signature d'une entente de principe. Les modalités de mise en œuvre du

nouveau régime québécois, la réduction du taux de cotisation à l'assurance-emploi et certains aspects liés à la période de transition ont également été convenus dans le cadre de cette entente;

- des mandats découlant du Forum des générations de novembre 2004, qui ont également fait l'objet de travaux particuliers au cours de l'année 2004-2005 et qui s'inscrivent dans les orientations du Plan gouvernemental pour l'emploi, dont l'une vise à attirer et conserver davantage de personnes sur le marché du travail et à contribuer ainsi à assurer un volume de main-d'œuvre suffisant dans chacune des régions du Québec. Il s'agit des mandats suivants :
  - la retraite progressive visant la prolongation de la participation des individus au marché du travail;
  - le soutien aux travailleurs âgés visant l'intégration et le maintien en emploi des travailleuses et des travailleurs âgés;
  - la stratégie de renouvellement des effectifs de la santé visant le renouvellement des effectifs dans le secteur public de la santé et des services sociaux;
  - la mise en place d'une équipe multipartite visant à définir des stratégies d'action afin de permettre aux entreprises d'accroître leur compétitivité et de faire face, notamment, aux contraintes du nouvel environnement économique et au défi de la démographie.

  En vue d'expérimenter des formes de soutien aux travailleuses et travailleurs âgés, des projets pilotes ont été menés avec le concours du gouvernement fédéral. L'évaluation des projets pilotes auprès des travailleuses et travailleurs âgés de 55 ans et plus a révélé des effets significatifs sur l'insertion et le maintien en emploi des personnes qui ont participé. En effet, 63 % des participantes et participants ont occupé un emploi durant la période moyenne de 12 mois suivant leur participation et 92 % des personnes participantes ont été maintenues en emploi durant la même période. Ces résultats ont fait l'objet d'échanges avec le gouvernement fédéral et les autres provinces. Ils alimentent les discussions qui visent à élaborer une stratégie globale d'intervention à l'intention des travailleuses et travailleurs âgés;
- du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire adopté en août 2004, qui présente les engagements gouvernementaux sous quatre axes : la reconnaissance, le soutien et la connaissance du milieu communautaire ainsi que la promotion de l'engagement bénévole. Le cœur de ce plan d'action réside dans la mise en œuvre du Cadre de référence en matière d'action communautaire visant une plus grande cohérence de l'action gouvernementale et l'harmonisation des pratiques administratives. Le plan préconise également un meilleur suivi de l'utilisation des fonds publics par la généralisation des mécanismes de reddition de comptes et une plus grande transparence en matière d'attribution du soutien financier;
- de la mise sur pied en décembre 2004 du projet Convergence, lequel est venu compléter les réflexions amorcées en mai 2004 dans le cadre de la modernisation des services du Ministère. Ce projet intégrateur vise l'amélioration des services offerts par les réseaux actuels d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu dans la perspective d'un meilleur continuum de services. L'un des chantiers du projet Convergence visait spécifiquement l'intégration des services aux jeunes.

Ressources humaines

Effectifs en place

Pour mener à bien sa mission et répondre adéquatement aux besoins de sa clientèle, le Ministère compte sur des ressources humaines qualifiées dont près de 72 % se trouvent dans les directions régionales et les centres locaux d'emploi répartis dans les 17 régions administratives du Québec.

Au 31 mars 2005, le Ministère comptait 6 829 employées et employés, dont 5 842 à statut régulier et 987 à statut occasionnel.

RÉPARTITION DU PERSONNEL EN PLACE[a] AU 31 MARS 2005

Catégorie d'emploi	Nombre
Cadre	361
Professionnel	1 518
Technicien	3 665
Personnel de soutien	1 279
Ouvrier	6
TOTAL	**6 829**

a Il s'agit des personnes en lien d'emploi à une date donnée, qu'elles soient présentes ou non au travail.

b Inclut douze (12) membres de la haute direction.

Remarque : Ces données excluent le personnel de cabinet, les étudiants et les stagiaires ainsi que le personnel embauché à des fins de suppléance. Les données excluent également le personnel de la Ville de Montréal, soit 238,5 ETC à Emploi-Québec, prêté au Ministère, mais soumis aux conditions de travail de la Ville, et 635,5 ETC à la Sécurité du revenu, dirigé par la Ville, mais collaborant à la mission de la Sécurité du revenu selon une entente administrative de délégation de fonctions.

Effectifs en équivalents à temps complet (ETC) utilisés

Considérant les effectifs utilisés, le Ministère a utilisé globalement en 2004-2005 (en incluant tous les fonds relevant de sa responsabilité en plus du personnel de la Ville de Montréal[3]) 7 452 équivalents à temps complet (ETC) comparativement à 8 201 en 2003-2004, ce qui constitue une diminution de 749 ETC utilisés par rapport à l'exercice précédent. Cette diminution est attribuable aux nombreux départs à la retraite survenus en cours d'année ainsi qu'aux règles gouvernementales qui limitent le recrutement de nouveau personnel au sein de la fonction publique. Les efforts fournis en matière d'organisation du travail et ceux déployés par le Ministère pour respecter les enveloppes budgétaires qui lui ont été accordées peuvent également expliquer cette réduction.

À titre d'information, les 7 452 équivalents à temps complet (ETC) utilisés par le Ministère en 2004-2005 se répartissent comme suit : 2 741 à Emploi-Québec, 3 185 à la Sécurité du revenu, 278 au Centre de recouvrement, 59 au Fonds national de formation de la main-d'œuvre et, enfin, 1 189 au sein des unités centrales ministérielles (dont 10 au Fonds québécois d'initiatives sociales, 22 au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome et 28 à la Ville de Montréal). Enfin, pour obtenir des données plus détaillées sur les effectifs utilisés par les agences, on aura avantage à consulter la section « Ressources » des rapports annuels d'Emploi-Québec, de la Sécurité du revenu et du Centre de recouvrement.

3. Les données incluent les ETC d'Emploi-Québec, du Centre de recouvrement, de la Direction de la révision et de la représentation au Tribunal administratif du Québec (TAQ), prêtés par la Ville de Montréal en vertu de conventions relatives à l'organisation de ces services sur ce territoire, ainsi que les ETC de la Sécurité du revenu, dirigés par la Ville, mais collaborant à la mission de la Sécurité du revenu selon une entente administrative de délégation de fonctions.

Accès à l'égalité en emploi

Conformément aux plans d'action gouvernementaux de diversification de l'effectif mis en place par le Secrétariat du Conseil du trésor, le Ministère a continué, au cours de l'exercice 2004-2005, à favoriser l'embauche de membres visés par les programmes d'accès à l'égalité en emploi. Ainsi, en considérant l'embauche tant de personnel régulier que de personnel occasionnel, on observe que le taux d'embauche de membres visés par les programmes d'accès à l'égalité s'est situé à près de 12 % en 2004-2005, alors qu'il était de 6 % l'an dernier.

En fonction des règles applicables au recrutement de nouveau personnel, il devient plus difficile d'atteindre les taux d'embauche visés. Par ailleurs, en raison de l'expérience et de la formation qu'il possède déjà, le personnel occasionnel déjà en place est souvent favorisé lorsque vient le temps de pourvoir de nouveaux postes réguliers, ce qui limite la possibilité d'accueillir parmi son effectif des membres visés par les programmes d'accès à l'égalité. Enfin, il est important de savoir que la déclaration d'appartenance à l'un ou l'autre des groupes visés par les programmes d'accès à l'égalité s'effectue sur une base volontaire par les employées et les employés. En 2004-2005, seulement 31 % du nouveau personnel recruté a accepté de remplir le formulaire permettant d'évaluer son appartenance ou non à l'un des groupes cibles. Quant aux taux de représentativité, ils sont analogues à ceux obtenus en 2003-2004.

Renseignements généraux

EMBAUCHE[a] EN 2004-2005

Statut	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Nombre total de personnes embauchées	15	46	132	21

a Un *recrutement régulier* (c.-à-d. embauche) correspond à une première nomination à la fonction publique ou au fait pour un occasionnel d'obtenir le statut de régulier. Un *recrutement occasionnel* (c.-à-d. embauche) correspond à une première nomination dans la fonction publique à un poste d'occasionnel et exclut la prolongation ou le renouvellement d'un engagement à ce titre.

Membre des communautés culturelles, anglophones et autochtones

Rappel de l'objectif

Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés et employées, stagiaires, étudiantes et étudiants membres des communautés culturelles, anglophones ou autochtones, pour hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

TAUX D'EMBAUCHE ET TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ[a] DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, ANGLOPHONES ET AUTOCHTONES

Statut	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Embauches en nombre	1	6	43	0
Taux d'embauche	7 %	13 %	33 %	0 %
Représentativité en nombre	190[b]	s. o.	s. o.	s. o.
Taux de représentativité	3 %[b]	s. o.	s. o.	s. o.

a Le calcul du taux de représentativité est basé sur le personnel régulier du Ministère, soit 5 842 employées et employés, excluant le personnel de cabinet et celui de la Ville de Montréal.

b Les 190 membres appartenant aux groupes cibles se répartissent comme suit : 125 membres des communautés culturelles, 30 anglophones et 35 autochtones. Aucune cible de représentativité n'existe pour les anglophones et les autochtones. Cependant, une cible gouvernementale de représentativité fixée à 9 % existe pour les membres des communautés culturelles. Au MESS, la représentativité de ces membres est de 2 %.

Personnes handicapées

Rappel de l'objectif

Atteindre la cible gouvernementale de représentativité de 2 %.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES

Nombre de personnes handicapées embauchées	Aucune
Nombre de personnes handicapées à statut régulier	53
Taux de représentativité[a]	0,9 %

a Le calcul du taux de représentativité est basé sur le personnel régulier du Ministère, soit 5 842 employées et employés, excluant le personnel de cabinet et celui de la Ville de Montréal.

Femmes

Rappel de l'objectif

Atteindre la cible gouvernementale de 20 % de représentativité des femmes au sein de la catégorie des cadres.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES AU SEIN DES DIFFÉRENTES CATÉGORIES D'EMPLOI

Catégorie d'emploi	Cadre	Professionnel	Technicien	Soutien	Ouvrier
Représentativité en nombre (statut régulier)	163/361	785/1 480	2 130/2 970	961/1 025	0/6
Taux de représentativité[a]	45 %	53 %	72 %	94 %	0 %

a Le calcul du taux de représentativité est basé sur le personnel régulier de chacune des catégories d'emploi au Ministère, c'est-à-dire sur 361 cadres (y compris les 12 membres de la haute direction), 1 480 professionnelles et professionnels, 2 970 techniciennes et techniciens, 1 025 employées et employés de soutien et 6 ouvriers.

Renouvellement de la main-d'œuvre

Rappel de l'objectif

Atteindre la cible gouvernementale d'embauche de 75 % de jeunes de moins de 35 ans.

TAUX D'EMBAUCHE DE JEUNES DE MOINS DE 35 ANS

Nombre d'embauches	31
Taux d'embauche[a]	51 %

a Inclut les statuts réguliers et occasionnels.

En 2002, le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) rendait public un plan d'action sur le rajeunissement de la fonction publique où une priorité était accordée à l'embauche de jeunes afin, notamment, de remplacer les nombreux employés et employées qui prendront leur retraite au cours des prochaines années. Plus récemment, le SCT rappelait l'importance de renouveler la fonction publique, en favorisant notamment le rajeunissement dans son Plan de gestion des ressources humaines 2004-2007. Au cours de l'exercice 2004-2005, le Ministère a continué de favoriser l'embauche de nouveaux

employés et employées de moins de 35 ans. Le taux d'embauche de jeunes de moins de 35 ans est d'ailleurs passé de 42 % en 2003-2004 à 51 % en 2004-2005. Par ailleurs, en considérant que les efforts de rajeunissement sont centrés principalement sur les catégories d'emploi professionnelles et techniques, par l'intermédiaire des concours de recrutement universitaire et collégial, la performance du Ministère se rapproche de la cible avec un résultat de 71 %.

Enfin, pour une deuxième année consécutive, le Ministère a accueilli, en avril 2004, six jeunes élèves du secondaire, dans le cadre du programme Jeunes fonctionnaires d'un jour.

Formation du personnel

Le Ministère accorde une importance particulière à la formation de son personnel afin qu'il possède les compétences requises pour rendre des services de qualité à sa clientèle.

En 2004-2005, le Ministère a consacré 1,6 % (c.-à-d. 5,27 M$) de sa masse salariale à la formation de son personnel, dépassant l'objectif de 1 % établi par la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre. Cet investissement dans la formation du personnel est comparable à celui qui a été fourni l'année précédente (1,5 %).

Le lecteur consultera les rapports annuels d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu pour obtenir plus de précisions sur le type de formation offert selon les catégories d'emploi.

Partenariat

Le Ministère privilégie le dialogue avec les organisations syndicales, qu'il n'hésite pas à consulter. Cette volonté d'encourager le partenariat s'exprime à la faveur des rencontres régulières du comité ministériel de relations professionnelles (CMRP) et du comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT).

En cours d'année, le Ministère a aussi procédé à la création du Groupe de travail paritaire en santé des personnes, composé de représentants syndicaux et d'un représentant de l'Association des cadres et de gestionnaires du Ministère. Ce comité a pour objectif de contribuer au développement d'une culture axée sur la préoccupation et la prévention en matière de santé des personnes au travail, entre autres en mettant en place un atelier destiné aux gestionnaires et à leurs équipes.

Santé et sécurité des personnes au travail

En 2004-2005, en continuité avec les années précédentes, le Ministère a poursuivi les efforts consacrés à l'initiation du personnel au programme de mesures préventives relatives aux situations de violence ainsi qu'à la formation du personnel à l'ajustement des postes de travail. Ciblant les deux principales causes d'accidents du travail au Ministère, les activités menées à cet égard ont contribué à réduire le taux d'absentéisme lié aux actes de violence et aux lésions musculo-squelettiques.

À la suite de l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la Loi sur les normes du travail (LNT) sur le harcèlement psychologique en milieu de travail le 1er juin 2004, le Ministère s'est doté de mesures de prévention du harcèlement et d'une procédure de traitement des plaintes. Une stratégie d'implantation a permis de sensibiliser l'ensemble des gestionnaires et la grande majorité du personnel à cette problématique.

De plus, par son Programme d'aide aux employés (PAE), le Ministère s'assure de fournir aux membres du personnel le soutien nécessaire pour prévenir, reconnaître et résoudre des problèmes d'ordre personnel ou professionnel qui affectent ou sont susceptibles d'affecter leur rendement ou leur comportement au travail.

Les gestionnaires du Ministère utilisent également le PAE pour obtenir des conseils sur la façon d'intervenir avec une ou un employé en difficulté et pour l'organisation d'interventions de groupe à la suite d'incidents traumatisants.

En outre, un atelier de prévention, conçu à l'intention des gestionnaires, leur permet d'intervenir plus efficacement auprès de leur personnel affecté par des problèmes d'ordre psychologique.

Enfin, la politique de reconnaissance au travail, en vigueur au Ministère depuis juin 2002, a permis de démontrer à nouveau de façon tangible l'importance et l'intérêt que les autorités accordent à la contribution des personnes à l'atteinte des objectifs organisationnels. Les activités et les nombreux gestes quotidiens de reconnaissance réalisés au cours de la dernière année ont contribué à favoriser un meilleur climat de travail au sein de l'ensemble des unités du Ministère. Pour une troisième année, le Ministère a tenu une semaine de la reconnaissance au travail au cours de laquelle se sont tenues différentes activités, dont une soirée Hommage et reconnaissance à l'intention du personnel partant à la retraite[4].

Modernisation de la gestion des ressources humaines

Planification de main-d'œuvre

En 2004-2005, le Ministère a réalisé des travaux portant notamment sur un portrait de l'effectif ministériel, terminé en décembre 2004. De plus, un suivi trimestriel présentant les départs à la retraite, hors ministère et hors fonction publique ainsi que les recrutements réalisés ou en cours a été produit.

Le Ministère verra à se doter, pour septembre 2005, d'un plan de main-d'œuvre qui permettra de définir les risques liés à un manque de main-d'œuvre qualifiée et disponible au moment opportun et, pour mars 2006, un exercice complet de planification de main-d'œuvre comprenant une description des principales compétences exigées et indiquant les postes vulnérables.

Transfert des connaissances et de l'expertise

Les nombreux départs à la retraite prévus au Ministère au cours des prochaines années, et par conséquent l'expertise et le savoir tacite qui risquent de se perdre, posent le défi d'une mobilisation accrue du personnel en fin de carrière et d'une préoccupation quant au transfert des connaissances et de l'expertise. Dans ce contexte, une étude exploratoire a été menée au Ministère, en 2004-2005, afin d'évaluer les besoins du personnel en période transitoire vers la retraite au regard, d'une part, de services éventuels de la Direction des ressources humaines (DRH) en lien avec la retraite et, d'autre part, du transfert des connaissances ainsi que de la mobilisation en fin de carrière. Tout compte fait, 83 personnes ont été rencontrées par l'intermédiaire de groupes de discussions et à l'occasion d'entrevues individuelles, en plus de 93 personnes retraitées qui ont rempli un questionnaire. Des travaux se poursuivront en 2005-2006 dans le cadre de la réalisation du plan pluriannuel de main-d'œuvre.

Adaptation des compétences et redéploiement du personnel

Pour ce volet du plan gouvernemental de gestion des ressources humaines, le Ministère a adopté et implanté en 2004-2005 une politique sur la mobilité, la dotation des emplois et le redéploiement de son personnel. En vertu de cette politique, les gestionnaires doivent faire une utilisation maximale de leurs ressources humaines, en assurer le développement et favoriser la mobilité interne en vue de pourvoir leurs postes vacants. Par ailleurs, les employées et employés du Ministère sont mieux informés sur les emplois disponibles à l'interne et ils peuvent manifester leur intérêt pour ceux-ci dans un objectif de mobilité ou de cheminement de carrière.

4. Le lecteur est invité à consulter les points saillants du Bilan des moyens pris pour actualiser la Politique concernant la santé des personnes au travail à l'annexe 12, à la page 100.

Ressources budgétaires et financières

Les activités relevant du Ministère sont réalisées au moyen des crédits votés par l'Assemblée nationale, des crédits permanents et des revenus des fonds spéciaux. Les tableaux suivants présentent les résultats pour l'année financière 2004-2005 et les dépenses réelles de 2003-2004 pour les activités relevant du Ministère ainsi que pour les fonds spéciaux.

Le budget de dépenses 2004-2005 du portefeuille Emploi, Solidarité sociale et Famille s'élevait à 5 970,6 millions de dollars en considérant les mesures d'aide à la famille. Si l'on tient compte de la décision du 18 février 2005 qui institue le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, le budget de dépenses 2004-2005 redressé est de 4 117,1 millions de dollars. Pour l'année financière 2004-2005, les dépenses réelles du Ministère totalisent 4 105,6 millions. L'écart entre le budget et les dépenses réelles du Ministère s'explique par des crédits périmés s'élevant à 11,5 millions.

BUDGET ET DÉPENSES
MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE
(EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2004-2005		2003-2004	
	Budget de dépenses[a]	**Dépenses réelles[b]**	**Dépenses réelles[c]**	**Variation des dépenses réelles**
Mesures d'aide à l'emploi	903 383,5	917 906,7	945 882,7	(27 976,0)
Mesures d'aide financière	2 992 111,1[d]	2 982 603,4	3 039 637,3	(57 033,9)
Soutien à la gestion[e]	221 639,9	205 070,0	210 848,7	(5 778,7)
TOTAL	**4 117 134,5**	**4 105 580,1**	**4 196 368,7**	**(90 788,6)**

a. Budget de dépenses selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005 en tenant compte de la création du portefeuille Famille, Aînés et Condition féminine (1 853 505,3 $).

b. Les dépenses réelles peuvent varier légèrement par rapport aux données des comptes publics compte tenu de certains ajustements susceptibles d'être apportés par le Contrôleur des finances avant la publication des comptes publics.

c. Dépenses selon les comptes publics 2003-2004 en tenant compte de la création du portefeuille Famille, Aînés et Condition féminine.

d. Le budget de dépenses et la dépense réelle des mesures d'aide financière incluent le Programme d'allocation de maternité (PRALMA), puisque ce programme relève de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

e. Ce budget et les dépenses comprennent les services fournis au ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine (MFACF) pour un montant approximatif de 12,7 millions de dollars. Par contre, le budget et les dépenses excluent les sommes allouées au Secrétariat des aînés, au Conseil des aînés et celles du Cabinet de la ministre déléguée, puisque ces programmes relèvent du MFACF.

Mesures d'aide à l'emploi

Le budget de dépenses des mesures d'aide à l'emploi était de 903,4 millions de dollars en 2004-2005, alors que les dépenses se sont élevées à 917,9 millions. L'écart est principalement attribuable à un montant de 6,7 millions de dollars qui a été obtenu pour les contrats d'intégration au travail et à un autre de 4,6 millions de dollars destiné au placement étudiant.

Du budget des mesures d'aide à l'emploi, un montant de 747,0 millions a été utilisé en interventions pour permettre à des personnes d'intégrer le marché du travail et à des entreprises de bénéficier de services de placement, de l'expertise d'un conseiller, d'un diagnostic relatif à leur main-d'œuvre, de même que d'un comité d'adaptation de main-d'œuvre.

Mesures d'aide financière

Le budget de dépenses des mesures d'aide financière s'élève à 2 992,1 millions de dollars. Les dépenses des mesures d'aide financière se sont élevées à 2 982,6 millions de dollars en 2004-2005, dont 2 695,4 millions ont été affectés à divers programmes de transfert, tels que l'assistance-emploi, afin d'assurer un soutien financier approprié aux personnes les plus démunies.

Le Ministère a affecté au cours de l'année financière 2004-2005 une somme totale de 9,9 millions de dollars au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome afin notamment de respecter la Politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire. Enfin, une somme de 1,2 million de dollars a été affectée au Fonds québécois d'initiatives sociales pour soutenir divers projets visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Soutien à la gestion

Le budget de dépenses des activités de soutien à la gestion était de 221,6 millions de dollars pour l'année financière 2004-2005. Les dépenses se sont élevées à 205,1 millions de dollars, se traduisant par une disponibilité de 16,5 millions de dollars. Enfin, de ces dépenses, 126,4 millions de dollars, soit 61,6 %, ont été affectés aux enveloppes ministérielles pour payer le coût des loyers, des télécommunications, du courrier et de la messagerie, des formulaires, des contributions de l'employeur, des produits de communication ainsi que des technologies de l'information. Ainsi, un montant de 78,7 millions de dollars, soit 38,4 %, a été consacré à la direction, au soutien des agences en matière de politiques, à l'administration, au traitement des demandes de renseignements et des plaintes, à la révision et aux communications.

Fonds spéciaux

Aux ressources budgétaires votées par l'Assemblée nationale et affectées aux fonds spéciaux s'ajoutent des revenus d'autres provenances comme les sommes versées par la Société des casinos du Québec ainsi que les revenus autonomes liés aux exigences de la qualification professionnelle et de la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome[5] (FAACA)

REVENUS ET DÉPENSES FAACA (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2004-2005		2003-2004	
	Prévisions[a]	Réels[b]	Réels[d]	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	26 511,6	22 509,5	47 998,9	(15 489,4)
Dépenses	35 008,7	32 422,7	47 989,5	(15 566,8)
Excédent (déficit)	**(8 497,1)**	**86,8**	**9,4**	**77,4**

a. Prévisions selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005.

b. Données selon les états financiers 2004-2005.

c. Montant résultant des revenus de 15,8 millions de dollars en provenance de Loto-Québec, ajoutés aux revenus de 16,7 millions venant de la contribution du Ministère (dont 6,7 millions comptabilisés en revenus reportés pour le Fonds).

d. Données selon les états financiers 2003-2004.

5. Pour plus de détails sur le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome (FAACA), le lecteur consultera les états financiers 2004-2005 du FAACA compris à son rapport d'activité présenté en annexe 2, à la page 55.

Les revenus du Fonds proviennent d'un pourcentage (6 %) des bénéfices nets de Loto-Québec relativement à l'exploitation des casinos d'État et à la gestion des commerces qui y contribuent, dont 1 % est destiné à l'aide humanitaire internationale. À ce pourcentage des bénéfices s'ajoute la contribution du Ministère dans le cadre de la Politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire.

Fonds de développement du marché du travail (FDMT)[6]

REVENUS ET DÉPENSES FDMT (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2004-2005		2003-2004	
	Prévisions[a]	Réels[b]	Réels[d]	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	947 674,8	960 273,0	987 808,0	(27 535,0)
Dépenses	958 213,6	967 318,0	989 736,0	(22 418,0)
Excédent (déficit)	**(10 538,8)**	**(7 045,0)**	**(1 928,0)**	**(5 117,0)**

a. Prévisions selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005.
b. Données selon les états financiers 2004-2005.
c. Il existe un écart de 42,4 millions de dollars entre les dépenses du Ministère de 917,9 millions (tableau sur les données financières du Ministère 2004-2005, mesures d'aide à l'emploi et les revenus du Fonds qui s'élèvent à 960,3 millions. L'écart s'explique notamment par des coûts indirects imputés à Emploi-Québec par le Ministère pour des services rendus de l'ordre de 40,1 millions.
d. Données selon les états financiers 2003-2004.

Les résultats du FDMT indiquent un déficit des revenus sur les dépenses en 2004-2005 de 7,0 millions de dollars. Le surplus cumulé du Fonds au 31 mars 2005 est ainsi porté à 24,3 millions. L'utilisation du surplus accumulé au 31 mars 2004 a permis de compenser la variation des revenus de 27,5 millions de dollars entre les deux années. La variation des dépenses de l'ordre de 22,4 millions s'explique principalement par une diminution des dépenses d'intervention, de même que par une baisse des frais de fonctionnement et d'administration.

Fonds québécois d'initiatives sociales[7] (FQIS)

REVENUS ET DÉPENSES FQIS (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2004-2005		2003-2004	
	Prévisions[a]	Réels[b]	Réels[c]	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	4 800,0	1 200,0	20 831,7	(19 631,7)
Dépenses	15 862,1	13 194,0	30 275,0	(17 081,0)
Excédent (déficit)	**(11 062,1)**	**(11 994,0)**	**(9 443,3)**	**(2 550,7)**

a. Prévisions selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005.
b. Données selon les états financiers 2004-2005.
c. Données selon les états financiers 2003-2004.

6. Pour plus de détails sur le Fonds du développement du marché du travail (FDMT), le lecteur consultera les états financiers 2004-2005 du FDMT contenus au rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec, à la page 160.
7. Le Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS) a entrepris ses activités le 1er avril 2003. Pour plus de détails sur le FQIS, le lecteur consultera les états financiers 2004-2005 du FQIS compris à son rapport d'activité présenté en annexe 3, à la page 73.

Le gouvernement du Québec, à la suite de l'adoption de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, a fixé au 1er avril 2003 la date du début des activités du Fonds québécois d'initiatives sociales.

Les revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales en 2004-2005 proviennent du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour un montant de 1,2 million de dollars. L'excédent des dépenses sur les revenus de l'année financière 2004-2005 s'élevant à 12,0 millions a été financé par le surplus cumulé au 31 mars 2004.

Les dépenses du Fonds québécois d'initiatives sociales se sont élevées à 13,2 millions de dollars en 2004-2005. Sur ce montant, 12,6 millions ont servi à soutenir des initiatives sociales.

Fonds des technologies de l'information (FTI)

REVENUS ET DÉPENSES FTI (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2004-2005		2003-2004	
	Prévisions[a]	Réels[b]	Réels[c]	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	41 282,2	40 977,0	38 713,8	2 263,2
Dépenses	41 282,2	40 977,0	38 713,8	2 263,2
Excédent (déficit)	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**

a Prévisions selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005.
b Données selon les états financiers 2004-2005.
c Données selon les états financiers 2003-2004.

Les dépenses de 41,0 millions de dollars sont composées de 35,8 millions de dollars en amortissement et de 5,2 millions en frais d'intérêts et de gestion. Le Fonds a permis des investissements totaux de 27,9 millions en 2004-2005, soit 5,7 millions pour de l'équipement informatique et 22,2 millions pour le développement de systèmes informatiques. Ces investissements seront amortis au cours des exercices financiers subséquents.

Fonds national de formation de la main-d'œuvre[8]

Pour sa part, le Fonds national de formation de la main-d'œuvre est un fonds qui exerce des activités de nature fiduciaire. Il est donc exclu du périmètre comptable du gouvernement.

Ressources informationnelles

Les technologies de l'information sont un levier essentiel dans l'évolution de la prestation des services et dans la réalisation de projets innovateurs.

Le Ministère dispose d'une infrastructure technologique considérée comme étant l'une des plus importantes au gouvernement du Québec (y compris les sociétés et les organismes). Le réseau de télécommunication relie les 154 centres locaux d'emploi, les 17 bureaux régionaux, de même que les unités centrales. Les applications informatiques et les infrastructures technologiques appuient le Ministère dans la réalisation de sa mission et dans l'atteinte de ses objectifs. Elles contribuent aux opérations quotidiennes des agences et aux communications ministérielles internes et externes (intranet, Internet, vidéo Web, messagerie électronique). Plus de 500 serveurs de production et 100 applications informatiques soutiennent à différents paliers les lignes de mission du Ministère.

8 Pour plus de détails sur le Fonds national de formation de la main-d'œuvre, le lecteur consultera le rapport d'activité 2004-2005 de ce fonds.

Les efforts fournis en 2004-2005 ont permis de réaliser de nouveaux projets de développement découlant des orientations gouvernementales et ministérielles. L'évolution des applications existantes et des infrastructures qui soutiennent la prestation des services du Ministère et de ses agences en fonction des besoins exprimés et des priorités établies a été assurée.

Des services directs sont rendus aux citoyennes, aux citoyens et aux entreprises par l'entremise d'Internet, des salles multiservices et des guichets Info-emploi répartis sur le territoire québécois (plus de 1 700 guichets et postes de travail). Le Ministère compte sur une infrastructure de services en ligne, très importante au gouvernement du Québec, à laquelle les citoyennes et les citoyens ont accès en tout temps.

Le Ministère a remporté deux prix d'excellence décernés par la Canadian Information Productivity Award, soit le « Silver Award of Excellence », dans la catégorie « Services à la clientèle », de même que l'un des quatre « Gold Best of Category Award ». Ces distinctions visent à souligner une réalisation exceptionnelle dans le développement de l'informatique ayant des retombées majeures. Emploi-Québec a obtenu ces prix pour sa réalisation « Le marché du travail en ligne ».

Ressources matérielles

Les services rendus en matière de ressources matérielles à l'ensemble des clientèles du portefeuille Emploi et Solidarité sociale sont illustrés par les chiffres suivants[9] :

- 347,8 millions de dollars pour l'acquisition de biens et services, dont 264,1 millions de dollars pour les mesures d'aide à l'emploi et 83,7 millions de dollars pour le soutien à la gestion;
- 41,4 millions de dollars pour les loyers;
- 4,3 millions de dollars en téléphonie;
- 12,4 millions de documents expédiés et mis sous enveloppe;
- 1,2 million de documents microfilmés.

Le Ministère, dans le cadre du Programme d'assistance-emploi et des différentes mesures d'Emploi-Québec, procède à l'émission mensuelle de quelque 500 000 chèques et avis de dépôt direct.

9. Les montants de loyer et de téléphonie incluent les coûts des services rendus au ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine.

ENGAGEMENTS DÉCOULANT DE LA LOI SUR L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

La Loi sur l'administration publique, adoptée en mai 2000, stipule que les ministères et les organismes gouvernementaux qui fournissent des services aux citoyennes et aux citoyens doivent faire une déclaration concernant leurs objectifs quant au niveau et à la qualité des services offerts. De plus, chaque ministère ou organisme doit élaborer un plan stratégique qui oriente son action sur plusieurs années. La loi prévoit également un processus de reddition de comptes, dont un rapport annuel de gestion.

Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Le lecteur pourra prendre connaissance des engagements pris par le Ministère et des actions réalisées dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens en se rendant dans la section des résultats qui la concernent, à la page 39.

Plan stratégique 2001-2004

Le Plan stratégique 2001-2004 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est venu à échéance le 31 mars 2004. Pour l'année 2004-2005, le Ministère rendra compte des résultats en lien principalement avec son plan annuel de gestion des dépenses en fonction des orientations suivantes :

- favoriser la pleine contribution du plus grand nombre de personnes au marché du travail;
- lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- améliorer la qualité et l'efficacité des services et des programmes.

Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005

Le Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005 fait état des choix budgétaires et des enjeux stratégiques en fonction des ressources qui sont allouées au portefeuille Emploi et Solidarité sociale. De plus, il traite des évaluations de programme et présente le plan budgétaire pour les trois programmes de ce portefeuille ainsi que pour les quatre fonds spéciaux en appui à la mission du Ministère.

Le Budget de dépenses 2004-2005, volume III, du Secrétariat du Conseil du trésor fournit tous les détails relatifs au plan annuel de gestion des dépenses du Ministère.

Sommaire des résultats 2004-2005

Mise en contexte

En l'absence de plans stratégiques officiels pour 2004-2005, le Secrétariat du Conseil du trésor émettait en mars 2005 des lignes directrices pour l'exercice de reddition de comptes 2004-2005. En vertu de ces lignes directrices, la reddition de comptes ministérielle est principalement structurée autour des orientations contenues dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005. Certains objectifs, indicateurs et cibles du plan de gestion des dépenses pour 2004-2005 ont cependant été révisés pour les rendre davantage conformes au contenu des plans d'action des agences et des décisions administratives prises en cours d'année.

Par ailleurs, dans la perspective de favoriser l'intégration et l'harmonisation des rapports des agences à celui du Ministère, le lecteur est invité à se référer aux rapports des agences pour obtenir les détails de la reddition de comptes, en consultant notamment certains tableaux ou graphiques qui présentent des résultats comparatifs.

Évaluation et recherche

Depuis plusieurs années, le Ministère fait des efforts importants pour évaluer ses interventions et ses expérimentations de façon régulière, et ce, afin d'améliorer la mise en œuvre, l'efficacité et l'efficience de ses actions. Ces efforts s'inscrivent dans l'esprit de la Loi sur l'administration publique puisque les études réalisées viennent compléter la reddition de comptes des résultats liés aux objectifs stratégiques et aux cibles visées par le Ministère. Les constats plus détaillés de certaines de ces études sont d'ailleurs présentés dans les rapports annuels de gestion d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu.

Le Ministère consent aussi des efforts importants pour réaliser ou pour soutenir la réalisation de nombreuses études, tant dans le domaine de l'emploi et de la main-d'œuvre que dans celui de la solidarité sociale. Ces travaux s'appuient sur les orientations stratégiques ministérielles et contribuent à définir les besoins, à documenter les problèmes et à soutenir la conception, le développement et la mise en œuvre des orientations, des politiques et des programmes ministériels. Des exemples de certains travaux achevés en 2004-2005 sont présentés dans les sections appropriées du rapport annuel de gestion.

En matière d'évaluation et de recherche, le Ministère contribue également aux actions concertées du Fonds québécois de recherche sur la culture avec des partenaires de la recherche universitaire et gouvernementale, notamment sur le vieillissement de la population, sur le milieu de travail des jeunes non diplômés, sur l'étude des trajectoires des jeunes de la rue ayant participé à une démarche d'insertion socioprofessionnelle, sur l'évaluation de la mise en œuvre de la Politique de soutien à l'action communautaire ainsi que sur différents projets menés de concert avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. Le Ministère est aussi partenaire, avec les principaux chercheurs et représentants du monde du travail et de l'emploi au Québec, de l'Alliance de recherche universités-communautés sur les innovations, le travail et l'emploi.

Facteurs de contingence

Certains facteurs de contingence peuvent influencer le degré d'atteinte des cibles de résultats, selon l'importance ou l'évolution de ces facteurs et l'écart que les résultats présentent par rapport aux prévisions. L'évolution de la conjoncture économique et du marché du travail constitue le principal facteur susceptible d'influencer la performance du Ministère au cours de cette période.

RÉSULTATS

Orientation 1
Favoriser la pleine contribution du plus grand nombre de personnes au marché du travail

Objectif 1 **Augmenter le nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec**	Cible 2004-2005	Résultat 2004-2005	Taux d'atteinte de la cible	Résultat 2003-2004
Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec[a]	250 000	260 394	104 %	266 459
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec[b]	130 825	132 311	101 %	132 706
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec[c]	46,6 %	47,0 %	101 %	45,4 %
Objectif 2 **Améliorer l'employabilité des personnes défavorisées sur le plan de l'emploi et favoriser leur intégration au marché du travail**				
Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, prestataires de l'assistance-emploi[d]	98 000	90 655	93 %	102 381
Nombre de prestataires de l'assistance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec[e]	39 233	35 295	90 %	38 963
Taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi Québec[f]	38,7 %	39,8 %	103 %	37,5 %
Objectif 3 **Accroître l'accès à la formation de base pour les adultes sans diplôme et défavorisés sur le plan de l'emploi**				
Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base[g]	32 000	35 223	110 %	32 722

a Pour plus de détails, voir le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec aux pages 134 à 137.
b Pour plus de détails, voir le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec à la page 140.
c Pour plus de détails, voir le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec à la page 141.
d Pour plus de détails, voir le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec à la page 145.
e Pour plus de détails, voir le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec à la page 146.
f Pour plus de détails, voir le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec aux pages 146 et 147.
g Pour plus de détails, voir le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec aux pages 138 et 139.

RÉSULTATS (SUITE)

Objectif 4 Favoriser un meilleur appariement entre l'offre et la demande de main-d'œuvre	Cible 2004-2005	Résultat 2004-2005	Taux d'atteinte de la cible	Résultat 2003-2004
Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement[a]	342 400	462 434	135 %	327 426
Objectif 5 **Augmenter les interventions dans les entreprises pour leur permettre de s'adapter aux changements**				
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives[b]	4 500	5 288	118 %	4 612
Nombre de nouvelles ententes de qualification[c]	4 100	5 956	145 %	2 873

a Pour plus de détails, voir le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec aux pages 132 et 133.
b Pour plus de détails, voir le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec aux pages 152 et 153.
c Pour plus de détails, voir le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec à la page 154.

Orientation 2
Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Objectif 6 Contribuer à la réduction de la pauvreté par la mise en œuvre de mesures visant autant les travailleurs à faible revenu que les prestataires de l'assistance-emploi	Cible 2004-2005	Résultat 2004-2005	Taux d'atteinte de la cible	Résultat 2003-2004
Adoption du plan d'action prévu à la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale[a]	Printemps 2004	Avril 2004	100 %	s. o.
Nombre de familles participant au programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT)[b]	28 600	25 832	90 %	28 636

a Pour plus de détails, voir le rapport annuel de gestion du Ministère à la page 37.
b Pour plus de détails, voir le rapport annuel de gestion de la Sécurité du revenu à la page 205.

RÉSULTATS (SUITE)

Objectif 7 Réduire le taux d'assistance sociale des jeunes et soutenir leur entrée sur le marché du travail	Cible 2004-2005	Résultat 2004-2005	Taux d'atteinte de la cible	Résultat 2003-2004
Taux d'assistance sociale des jeunes de 18 à 29 ans par rapport au total des jeunes de 18 à 29 ans[a]	6,1 %	6,2 %	98 %	6,5 %
Nombre de participants à Solidarité jeunesse[b]	5 500	5 181	94 %	5 853
Objectif 8 **Mettre en œuvre et assurer la coordination interministérielle du Plan d'action gouvernemental et du Cadre de référence en matière d'action communautaire**				
Nombre d'organismes rejoints par la mise en œuvre d'une stratégie de diffusion du plan d'action gouvernemental auprès des organismes communautaires	5 000	5 300	106 %	s. o.
Nombre de ministères et d'organismes gouvernementaux participant aux rencontres du Comité interministériel de l'action communautaire et aux séances d'information sur le Cadre de référence en matière d'action communautaire[c]	20	19	95 %	s. o.

a. Pour plus de détails, voir le rapport annuel de gestion de la Sécurité du revenu à la page 203. Le plan stratégique 2001-2004 visait à réduire le taux de 7,1 % en octobre 2000 à 6,1 % en mars 2004, pour une amélioration souhaitée de un point de pourcentage. À la fin de 2004-2005, le résultat est une réduction de 0,9 point de pourcentage.

b. Pour plus de détails, voir le rapport annuel de gestion de la Sécurité du revenu aux pages 205, 208 et 209.

c. Pour plus de détails, voir le rapport annuel de gestion du Ministère à la page 38.

d. Pour plus de détails, voir le rapport annuel de gestion du Ministère à la page 38.

Orientation 3
Améliorer la qualité et l'efficacité des services et des programmes au Ministère

Objectif 9 Développer des services intégrés et continus devant permettre l'accroissement de l'efficacité et de l'efficience	Cible 2004-2005	Résultat 2004-2005	Taux d'atteinte de la cible	Résultat 2003-2004
Nombre d'unités administratives devant faire l'objet d'expérimentation en matière d'accueil, d'évaluation et de référence[a]	8	8	100 %	s. o.
Nombre d'unités administratives devant faire l'objet d'expérimentation en matière de mise en commun des ressources régionales[b]	1	1	100 %	s. o.

a. Pour plus de détails, voir le rapport annuel de gestion du Ministère à la page 38.

b. Pour plus de détails, voir le rapport annuel de gestion du Ministère à la page 38.

Analyse des résultats

Orientation 1
Favoriser la pleine contribution du plus grand nombre de personnes au marché du travail

En vue d'atteindre les résultats des objectifs 1, 2 et 3, le Ministère, par l'intermédiaire de l'agence Emploi-Québec, a réalisé les actions qui suivent :

Il a repéré de façon précoce, au sein des groupes visés, les personnes qui courent un risque élevé de sous-emploi et de chômage de longue durée, notamment celles qui sont sous-scolarisées et faiblement qualifiées. Il a mis en œuvre avec les partenaires les stratégies d'intervention et les actions appropriées concernant plus particulièrement certaines clientèles, soit les personnes ayant des limitations importantes sur le plan de l'emploi, les jeunes, les travailleuses et les travailleurs de 45 ans et plus, les personnes immigrantes ou issues d'une minorité visible et les femmes.

En outre, il s'est assuré d'améliorer les services d'accueil, de conseil et d'accompagnement afin de rejoindre plus d'adultes, de faciliter l'accès à la formation et de mieux soutenir la réussite des adultes en formation.

Le Ministère vise aussi l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées. À cet égard, il mène des travaux visant l'élaboration de la stratégie gouvernementale pour l'emploi des personnes handicapées.

Quant aux actions réalisées pour l'atteinte des objectifs 4 et 5, le Ministère, toujours par l'intermédiaire de l'agence Emploi-Québec, a assuré la promotion des services de placement et d'information du marché du travail, a assuré une meilleure intégration du Service d'information sur le marché du travail et du Service de placement avec les autres services aux entreprises et aux individus offerts par Emploi-Québec ainsi qu'une meilleure complémentarité avec les services des autres ministères et organismes engagés dans la production et la diffusion de l'information sur le marché du travail.

Il s'est également assuré d'accompagner davantage les chômeuses et les chômeurs à la recherche d'un emploi et les entreprises à la recherche de candidates et de candidats. À cet égard, il a :

- poursuivi la promotion et la mise en œuvre du Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences;
- poursuivi l'expansion du Programme d'apprentissage en milieu de travail;
- poursuivi l'établissement de nouvelles normes professionnelles;
- soutenu les efforts des employeurs en matière de développement et de reconnaissance des compétences;
- élaboré, en collaboration avec les partenaires, de nouvelles mesures visant à augmenter la participation à des activités de formation.

Orientation 2
Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

En vue d'atteindre les résultats des objectifs 6 et 7, le Ministère a déposé au printemps 2004 le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Ce plan d'action qui a été adopté en avril 2004 repose sur une démarche intersectorielle et gouvernementale visant à améliorer le niveau de vie des personnes à faible revenu, à favoriser l'engagement de l'ensemble de la société, à prévenir la pauvreté et l'exclusion sociale en favorisant le développement du potentiel des personnes tout en assurant la constance et la cohérence de l'action à tous les niveaux.

Le Ministère a également assuré la mise en œuvre de mesures visant autant les travailleuses et travailleurs à faible revenu que les prestataires de l'assistance-emploi tout en portant une attention particulière aux jeunes. À cet égard, il a contribué à la mise en œuvre de Prime au travail, a assuré la mise en place de 18 projets pilotes de Conciliation travail-études pour un investissement prévu de 4,3 millions de dollars et a créé le statut et une aide financière Solidarité jeunesse pour les personnes participant au programme.

En outre, une offre intégrée de services aura permis d'offrir aux jeunes la continuité de services entre la Sécurité du revenu et Emploi-Québec.

En ce qui a trait à l'objectif 8, un bulletin d'information sur la politique gouvernementale a été publié en mars 2005 afin d'informer l'ensemble des 5 300 organismes communautaires des orientations gouvernementales.

Dix-neuf ministères et organismes gouvernementaux ont participé activement, au cours de l'année 2004-2005, aux travaux du Comité interministériel de l'action communautaire. Celui-ci s'est réuni à neuf reprises et ses travaux ont permis d'alimenter le Secrétariat relativement à la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale ainsi qu'à plusieurs dossiers d'importance, tels que la révision du droit associatif, les besoins de formation et l'opération annuelle de transfert et de concentration du soutien financier. De plus, afin de faciliter l'appropriation du cadre de référence au sein des ministères et organismes gouvernementaux, huit séances d'information ont été organisées et ont permis de rejoindre 16 ministères et organismes gouvernementaux.

Orientation 3
Améliorer la qualité et l'efficacité des services et des programmes au Ministère

Pour donner suite à l'objectif 9, le Ministère a mis sur pied en décembre 2004 le projet Convergence qui vise à accroître la complémentarité des services : d'une part, des services publics d'emploi plus performants pour les prestataires d'aide sociale aptes à intégrer, à court terme, le marché du travail; d'autre part, des services de soutien économique et d'intégration socioprofessionnelle destinés aux prestataires de l'assistance-emploi qui ne peuvent dès maintenant travailler ou entreprendre une démarche qui les conduira, à terme, à l'emploi.

Il est à souligner que parmi les travaux entrepris, huit CLE, situés dans les régions de la Montérégie et du Saguenay–Lac-Saint-Jean, ont expérimenté l'intégration des services d'accueil, d'évaluation et de référence. En fait, il s'agit de constituer un modèle d'offre de ces services, ajustable aux réalités locales, qui soit intégré et accessible à l'ensemble des nouveaux demandeurs de services, que ces derniers aient besoin d'aide de dernier recours, qu'ils soient prestataires de l'assurance-emploi, sans soutien public du revenu, travailleuses ou travailleurs salariés ou autonomes.

Par ailleurs, une autre expérimentation, celle-là menée en Mauricie, consiste à réaliser la fusion des services administratifs régionaux d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu. Dans ce cas, il s'agit de regrouper, sous une même autorité, l'ensemble des ressources nécessaires à la réalisation des activités administratives régionales et locales (gestion des ressources humaines, financières, matérielles, informationnelles et des communications).

RÉSULTATS CONCERNANT LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

La Déclaration

Le dépôt, en juin 2004, d'un plan d'action sur la modernisation 2004-2007 prévoyant, entre autres, la convergence des services d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu et la participation du Ministère au projet Services Québec, a amené le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale à reporter la mise à jour du plan d'amélioration des services. Toutefois, le Ministère a poursuivi en 2004-2005 sa démarche d'amélioration continue des services par la réalisation de projets prévus au plan d'amélioration des services 2003-2004 et qui se sont réalisés au cours de 2004-2005 et de projets inscrits dans les différents plans d'action centraux, régionaux et locaux.

Engagements généraux

- Servir la clientèle avec respect, courtoisie et rapidité.
- Respecter l'heure de rendez-vous ou informer du délai d'attente.
- Fournir l'information la plus complète et la plus précise possible sur les services.
- Utiliser un langage clair dans les communications verbales et écrites.
- Informer sur les motifs d'une décision et, s'il y a lieu, proposer des solutions de rechange.
- Assurer la confidentialité des renseignements personnels.
- Rappeler dans les 24 heures et, si c'est nécessaire, offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement.
- Traiter une demande rapidement et informer des délais.

Engagements particuliers

Sécurité du revenu

- Recevoir la clientèle sur rendez-vous lorsque la situation l'exige.
- Verser le montant d'aide financière auquel la personne a droit.
- Rendre une décision, dans le cas d'une demande d'aide financière, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage.
- Offrir un soutien personnalisé et diriger la personne vers les ressources du milieu selon la nature de ses besoins.

Emploi-Québec

- Diffuser les offres d'emploi dans un délai de 24 heures suivant leur réception.
- Assister la clientèle dans l'utilisation des outils de la salle multiservice.
- Offrir à la clientèle des mesures favorisant son intégration à l'emploi, si la situation le requiert.
- Soutenir les employeurs dans leurs besoins de main-d'œuvre.
- Offrir à la personne un service adapté à ses besoins.

a. Cet engagement est devenu caduc, puisque les offres d'emploi sont inscrites par l'employeur « en direct » et diffusées immédiatement à l'aide de l'outil « Placement en ligne », que l'employeur publie son offre lui-même ou qu'il utilise le service assisté offert par le Centre d'assistance au placement (CAP). Il n'y a donc plus de délai de diffusion.

Engagements liés au recours des citoyens

Direction de la révision et de la représentation au Tribunal administratif du Québec (désignée antérieurement sous l'appellation « Service de révision »)

- Transmettre un accusé de réception dès la réception de la demande et fournir les coordonnées de la personne responsable.
- Rendre une décision écrite dans un délai de dix jours ouvrables à compter de la date de l'entrevue ou de la réception des documents requis.

Bureau des renseignements et plaintes

- Offrir une aide immédiate dans le cas de demandes téléphoniques, sinon rappeler dans les 24 heures.
- Confirmer la prise en charge des demandes écrites dans les dix jours ouvrables suivant leur réception et en faire le suivi dans les délais convenus.

Résultats

Les actions réalisées en 2004-2005 au regard des engagements inscrits dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ont permis d'améliorer les aspects suivants :

Accès aux produits et services

- En réaménageant le poste d'accueil dans plusieurs centres locaux d'emploi afin d'assurer à la clientèle une plus grande confidentialité.

Services au comptoir

- En avisant le client qui se présente dans un centre local d'emploi du délai approximatif d'attente.

Accès à une information de qualité

- En augmentant le volume de lettres de rappel auprès de la clientèle susceptible d'être admissible au Programme d'allocation de maternité (PRALMA) : 26 110 lettres de rappel ont été transmises en 2004-2005 comparativement à 24 281 en 2003-2004.
- En fournissant à la clientèle, au verso du formulaire d'une demande de révision, les renseignements pertinents sur le processus de révision.
- En diffusant des capsules d'information à la clientèle présente dans la salle multiservice.

Clarté et simplicité dans nos communications avec les citoyens

- En mettant à la disposition des réviseurs une banque de modèles de lettres visant à simplifier les communications écrites, à améliorer la compréhension des décisions par la clientèle et à uniformiser les moyens de communication.

Soutien personnalisé à la clientèle

- En procédant, dans le cadre d'ententes de remboursement, à l'écoute et à l'analyse des conversations téléphoniques entre les personnes débitrices et le personnel du Centre de recouvrement pour permettre des interventions ciblées et une formation d'appoint auprès du personnel[1].

[1] La réalisation de cette activité a aussi permis au Centre de recouvrement de s'assurer du respect de trois engagements pris par le Ministère à l'endroit de sa clientèle, qui sont : servir avec respect et courtoisie, offrir une information la plus complète et la plus précise possible en utilisant un langage clair dans les communications verbales.

- En formant le personnel d'Emploi-Québec pour l'équivalent de 3 959[11] jours-personnes en 2004-2005, soit une moyenne de 1,6 jour par employé afin de répondre aux besoins de certains groupes particuliers de clientèle.
- En implantant un système basé sur la norme ISO 9001 : 2000 pour le versement des prestations afin d'en assurer la justesse et de respecter les délais prescrits.
- En offrant la possibilité à 36 883 employeurs distincts (dont 13 337 en service assisté au Centre d'assistance au placement [CAP]) de publier une offre d'emploi avec Placement en ligne en 2004-2005. Au total, 462 434 postes vacants ont été signalés sur Placement en ligne, dont 60 206 postes ont été publiés, grâce au service assisté du CAP.
- En soutenant 5 288[12] employeurs distincts dans le cadre des mesures Formation de la main-d'œuvre (entreprises) et Concertation pour l'emploi. Ces employeurs ont bénéficié de 6 999 interventions au cours de 2004-2005.

Confidentialité des renseignements personnels

- En procédant à l'examen des risques liés à la confidentialité des échanges et à la protection des renseignements personnels afin d'apporter des ajustements à certains processus qui les rendent conformes aux ententes conclues avec les différents ministères et organismes privés qui traitent avec la Sécurité du revenu.
- En fournissant des consignes au personnel de la Sécurité du revenu sur les mesures spécifiques à respecter concernant l'utilisation des informations issues de chacun des échanges de renseignement.
- En signifiant, au personnel de la Direction de la révision et de la représentation au Tribunal administratif du Québec, des attentes spécifiques afin d'assurer le respect de la confidentialité des renseignements.

Diligence dans le traitement des demandes

- En traitant les nouvelles demandes d'aide à l'attribution initiale dans un délai moyen de 9,3 jours ouvrables comparativement à 9,7 jours ouvrables en 2003-2004.
- En traitant à l'intérieur d'un délai moyen de 9,4 jours civils les demandes adressées à la Direction de la conformité et de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle comparativement à 10,2 jours civils en 2003-2004.
- En transmettant un accusé de réception à toutes les personnes qui ont présenté une demande de révision, à l'exception des personnes rejointes en priorité par un représentant d'un service de la Direction de la révision et de la représentation au Tribunal administratif du Québec lorsque la situation l'exige.
- En répondant, dans un délai moyen de 6,5 jours ouvrables, aux demandes de révision qui comportent une demande de délai de la part du demandeur ou de son représentant.
- En répondant, dans un délai moyen de 9,8 jours ouvrables, aux demandes de révision qui ne comptent aucune demande de délai.
- En simplifiant les décisions écrites pour les demandes accueillies en totalité par le Service de révision médicale et socioprofessionnelle et en répondant aux demandes traitées dans un délai moyen de :
  - 18,3 jours ouvrables comparativement à 24 jours ouvrables en 2003-2004 pour les prestataires présentant des contraintes sévères à l'emploi pour qui une entrevue téléphonique a été nécessaire;

11. Ce chiffre provient du nombre total de jours-personnes consacrés à la formation du personnel d'Emploi-Québec en 2004-2005, soit 4 664 pour une moyenne de 1,7 jour-personne par employé.
12. Rapport annuel 2004-2005 de la Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique (DGARES) sur les mesures d'Emploi-Québec.

- 23,7 jours ouvrables comparativement à 25 jours ouvrables en 2003-2004 pour les prestataires présentant des contraintes temporaires à l'emploi.

- En établissant un contact téléphonique avec la ou le signataire d'une lettre adressée au Bureau des renseignements et plaintes dans un délai moyen de 0 à 10 jours ouvrables dans 95,7 % des demandes et dans un délai moyen de plus de 10 jours ouvrables pour 4,3 % des demandes qui sont pour leur part suivies par un système informatisé de relances.
- En offrant une aide immédiate dans le cas de demandes téléphoniques adressées aux préposées et aux préposés aux renseignements et en respectant le délai maximum de 24 heures pour les demandes qui nécessitent un retour d'appel.
- En maintenant à un objectif d'au moins 90 % la proportion des fins d'aide financière traitées à l'intérieur d'un délai de 45 jours dans le but de continuer à faire diligence dans le versement des pensions alimentaires dues. L'objectif a été dépassé de 5,2 % en 2004-2005 comparativement à 2,5 % en 2003-2004, ce qui représente une progression de 2,7 points de pourcentage.

Simplification de nos façons de faire

- En apportant des modifications informatiques qui permettent l'acceptation plus rapide, par les agents d'aide socioéconomique de la Sécurité du revenu, des demandes d'une clientèle admissible à l'allocation pour contraintes sévères à l'emploi lors d'un diagnostic de nature invalidante.
- En intégrant à Emploi-Québec la gestion du programme des services de Placement étudiant dans le but d'intégrer en une seule offre de service les besoins relatifs à l'ensemble de la clientèle « employeur » et « chercheur d'emploi ».
- En revoyant les processus de révision et en expérimentant, dans le cadre d'un projet pilote, les façons de faire des réviseures et des réviseurs dans le but de diminuer les délais de traitement, de responsabiliser la clientèle et normaliser les processus dans tous les bureaux.
- En collaborant à rendre accessible, sur le portail du gouvernement du Québec, le formulaire électronique permettant à la clientèle du Ministère de signaler un changement d'adresse.

Prestation électronique de services

- En intégrant le site Internet de Placement étudiant aux infrastructures technologiques du Ministère.
- En intégrant dans l'application Placement en ligne les diverses fonctionnalités nécessaires pour permettre aux étudiantes et étudiants d'inscrire leur candidature, aux employeurs de publier des offres d'emploi à l'intention des premiers et un service qui permet de recommander des candidates et des candidats à la suite d'une sélection aléatoire des étudiantes et des étudiants pour les postes de la fonction publique québécoise.
- En offrant de nouveaux modes de paiement qui permettent aux personnes débitrices de passer par l'une des deux institutions financières participantes pour effectuer le transfert de fonds de sommes dues au Ministère. Ces nouvelles modalités sont : par Internet, par téléphone (clavier), au guichet automatique ou encore au comptoir.
- En mettant à la disposition des citoyennes et des citoyens un outil de recherche d'un centre local d'emploi (CLE) qui permet d'obtenir les coordonnées du CLE offrant le service recherché.
- En mettant en place une passerelle informatique afin de simplifier et d'améliorer les échanges avec les partenaires externes en lien avec Emploi-Québec dans le cadre de certaines mesures.

L'ensemble de ces résultats illustrent bien comment les actions entreprises par les différentes unités du Ministère ont contribué à rendre de meilleurs services aux citoyennes et aux citoyens, à optimiser la prestation de services, à témoigner de la priorité que le Ministère accorde à la poursuite des travaux en matière de qualité des services avec pour effet de maintenir en constante évolution l'amélioration

des services offerts par le Ministère. Par ailleurs, il est intéressant de noter que les plaintes relatives aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ont connu une baisse en comparaison de l'exercice 2003-2004 (voir le tableau à la page 49).

Priorités d'action pour 2005-2006

En 2005-2006, le Ministère entend continuer à réaliser des projets porteurs de l'amélioration continue des services liés aux engagements qu'il a pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens à l'endroit de ses différentes clientèles depuis sa publication en avril 2001.

De plus, il entend effectuer des études afin, d'une part, d'appuyer les travaux liés au plan de modernisation ministériel touchant particulièrement l'offre de service et, d'autre part, d'alimenter la démarche de révision de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens dont les travaux débuteront dès cette année et devront être achevés, en étroite collaboration avec les agences et unités concernées, pour avril 2007 ainsi qu'il est prévu au Plan stratégique 2005-2008.

EXERCICE DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE DE LA MINISTRE[1]

L'article 16 de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale confère à la ministre le pouvoir d'accorder des prestations à un adulte seul ou à une famille si elle estime que, sans celles-ci, cet adulte ou les membres de cette famille seraient dans une situation qui risquerait de compromettre leur santé ou leur sécurité ou de les conduire au dénuement total. La ministre peut également, dans les cas et aux conditions prévus par le règlement, accorder des prestations à la personne qui cesse d'être admissible au Programme d'assistance-emploi.

Au cours de l'exercice financier 2004-2005, 874 demandes faisant appel à ce pouvoir discrétionnaire ont été reçues, un volume en légère hausse par rapport à celui qui a été enregistré en 2003-2004, soit 849. De ce nombre, 402 ont été acceptées. Des prestations moyennes de 1 147 $ ont été versées dans le cas des demandes acceptées, pour un montant total de 461 086 $.

L'article 115 de cette même loi accorde à la ministre le pouvoir de suspendre, aux conditions qu'elle détermine, en tout ou en partie, le recouvrement d'un montant dû ou d'accorder une remise totale ou partielle à la personne débitrice en raison de circonstances exceptionnelles.

Au cours de l'exercice financier 2004-2005, 4 698 demandes faisant appel à ce pouvoir discrétionnaire ont été traitées, comparativement à 4 257 en 2003-2004. De ce nombre, 2 141 ont été acceptées, dont 1 121 pour des raisons qui conduisaient au dénuement total ou compromettaient la santé ou la sécurité de la personne, 393 pour des raisons humanitaires et exceptionnelles et 21 pour des cas de violence. De plus, 606 propositions de règlement sur 1 099 ont été acceptées.

1. Des informations plus détaillées sur l'exercice de ce pouvoir ministériel sont disponibles dans le Rapport annuel de gestion 2004-2005 de la Sécurité du revenu, à la page 199 et dans celui du Centre de recouvrement, à la page 257.

ANNEXE 1

Rapport d'activité 2004-2005 du Bureau des renseignements et plaintes

Depuis 1985, le Bureau des renseignements et plaintes (BRP) joue un rôle de premier plan pour l'amélioration continue des services à la clientèle. Le BRP se positionne comme porte d'entrée du Ministère. À cette fin, il fournit l'information générale et spécialisée sur l'ensemble des programmes, mesures et services. De plus, il oriente les personnes vers les ressources appropriées, le cas échéant. Afin de répondre aux attentes de la clientèle, il a mis en place une structure offrant le choix aux demandeuses et demandeurs d'obtenir un renseignement ou de formuler une plainte, et ce, sans intermédiaire.

Le BRP propose à toute la population québécoise, notamment aux prestataires de l'assistance-emploi et aux usagères et aux usagers d'Emploi-Québec, des services faciles d'accès, des modes d'intervention souples, ainsi que des recours simples et sans formalité. Conformément à la politique linguistique du Ministère, le BRP offre ses services en français ou en anglais aux personnes qui le demandent.

Dans l'exercice de ses fonctions, le BRP entretient des liens particuliers avec les autorités ministérielles, les bureaux de circonscriptions électorales des membres de l'Assemblée nationale, de même que les déléguées et délégués du Protecteur du citoyen du Québec.

Dossiers majeurs

Au cours de l'exercice 2004-2005, le BRP a porté une attention particulière à certains dossiers.

Intégration des activités de renseignements du volet Famille

Avec la création du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille en avril 2003, le BRP se voyait confier le mandat de formuler des recommandations afin d'assurer la mise en place d'un service intégré de renseignements sur l'ensemble des activités du nouveau ministère. À cet effet, le BRP recommandait l'intégration, à même son offre de service, des activités de renseignements du Service des renseignements à la population de la mission Famille. Au cours de l'exercice 2004-2005, les personnes préposées aux renseignements du BRP étaient en mesure de répondre aux questions de l'ensemble des clientèles touchant tous les volets de la mission ministérielle. Le 18 février 2005, le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine était créé. Le BRP, après entente, a continué à fournir, pour le volet Famille de ce nouveau ministère, les services de renseignements et de plaintes pouvant être réglées en totalité par des explications.

Simplification des procédures et mesure de la qualité des services à la clientèle en matière de renseignement

Afin d'assurer une réponse toujours plus rapide aux personnes qui demandent des renseignements, le BRP a mis en place de nouvelles procédures allégeant la saisie informatique des données relatives aux renseignements, permettant ainsi aux personnes préposées aux renseignements de consacrer encore plus de temps à ces personnes. En parallèle, pour mesurer la qualité de ses services et y sensibiliser son personnel affecté aux renseignements, le BRP a mis en place un processus d'écoute téléphonique. Au cours de l'exercice 2004-2005 deux sessions d'écoute ont eu lieu. Les résultats de ces sessions ont permis au BRP de cibler les activités de formation dispensées au personnel. Ces activités de formation touchaient l'utilisation du protocole d'identification téléphonique et les techniques de reformulation.

Données sur les activités du BRP

L'objectif de gestion du BRP consiste à répondre à toutes les demandes de renseignements et à traiter toutes les plaintes qui lui sont adressées, et ce, rapidement.

Les demandes de renseignements et les plaintes sont regroupées sous diverses catégories :

- La catégorie de l'aide financière contient les demandes relatives aux programmes d'assistance-emploi, Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT), Action-emploi, Solidarité jeunesse, Soutien aux travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources, Fonds québécois d'initiatives sociales et Programme d'allocation de maternité (PRALMA).
- La catégorie de l'emploi regroupe l'ensemble des demandes relatives aux programmes, mesures et services offerts par Emploi-Québec.
- La catégorie des opérations spéciales est constituée des demandes touchant divers programmes et mesures ou des opérations massives de communication ayant une durée limitée.
- La catégorie du recouvrement inclut les demandes sur les procédures de perception des sommes dues au Ministère appliquées par le Centre de recouvrement et sur l'exercice du pouvoir discrétionnaire de la ministre en matière de recouvrement.
- La catégorie de la révision englobe les demandes touchant le processus légal de révision ou de recours au Tribunal administratif du Québec ainsi que le réexamen administratif.
- Les demandes sur la mission du BRP appartiennent à la catégorie des renseignements et plaintes;
- La catégorie du service à la clientèle rassemble les demandes relatives aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.
- Exceptionnellement pour l'exercice 2004-2005, la catégorie « Autres » intègre les demandes sur les services de garde. Ordinairement, cette catégorie étant constituée des demandes qui ne relèvent manifestement pas des compétences du BRP ou du Ministère, ces dernières sont en général redirigées vers d'autres instances ministérielles ou gouvernementales.

Renseignements

Le service des renseignements du BRP s'inscrit en soutien aux activités du Ministère. Par ailleurs, l'objectif principal poursuivi par le secteur des renseignements est d'informer rapidement et de manière précise la population du Québec sur ses droits et obligations dans les matières visées par la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale. De plus, ce service permet de recueillir, auprès des personnes qui demandent des renseignements, des avis, des commentaires et des suggestions pouvant être acheminés rapidement aux autorités du Ministère.

Les demandes de renseignements constituent la principale porte d'entrée des plaintes. En effet, il est très fréquent, lors du traitement d'une demande d'information, de recevoir simultanément les insatisfactions. On peut alors répondre plus efficacement aux insatisfactions des plaignantes et des plaignants en évitant à ces derniers de répéter l'information les concernant, que les personnes préposées au service des renseignements ont déjà en main.

Pour l'exercice 2004-2005, les personnes préposées aux renseignements ont répondu à 130 171 questions, soit une moyenne mensuelle de 10 848 questions. Le tableau suivant présente sommairement la répartition des demandes de renseignements.

NOMBRE TOTAL ESTIMÉ DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS[a]

Catégories	2003-2004	2004-2005
Aide financière	82 231	57 578
Emploi	43 859	28 223
Opérations spéciales	936	8 085
Recouvrement	4 170	3 073
Révision	364	454
Renseignements et plaintes	65	15
Service à la clientèle[b]	-	834
Total partiel	131 625	98 262
Autres appels	19 237	31 909
Total général[c]	150 862	130 171

a Le nombre total de demandes de renseignements est estimé uniquement pour l'exercice 2004-2005.

b Ces demandes étaient comptabilisées auparavant dans les différentes catégories selon les secteurs d'activité concernés.

c Pour l'exercice 2004-2005, cette catégorie de renseignements inclut 5 961 demandes relatives au volet Famille.

d Depuis le 1er avril 2004, le BRP comptabilise les demandes de renseignements sur la base d'un scénario d'échantillonnage des demandes régulières de renseignements. Par conséquent, toute comparaison avec les données des exercices antérieurs doit tenir compte de cette nouvelle façon de faire.

Plaintes

Conformément aux dispositions de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale ainsi que de la politique ministérielle de gestion des plaintes, le traitement des plaintes par le BRP permet de reconnaître des situations potentiellement problématiques et d'éviter leur répétition. De plus, le traitement des plaintes constitue pour le Ministère une occasion privilégiée de relever des pratiques administratives à améliorer pour ainsi rejoindre les attentes des citoyennes et des citoyens en matière de qualité de services.

Les plaintes adressées au BRP viennent principalement de personnes insatisfaites :

- de la qualité du service à la clientèle;
- du fait que certaines personnes physiques ou morales pourraient potentiellement recevoir des sommes d'argent du Ministère sans y avoir droit;
- des droits et obligations des prestataires de l'assistance-emploi, notamment lors de la demande des documents nécessaires à l'obtention de prestations d'assistance-emploi;
- des conditions d'admissibilité et des montants versés pour les prestations spéciales;
- des conditions d'accès aux diverses mesures de formation.

NOMBRE TOTAL DE PLAINTES[a]

Catégories	2003-2004	2004-2005
Aide financière	13 973	10 732
Emploi	2 517	1 760
Opérations spéciales	43	12
Recouvrement	1 388	938
Révision	143	116
Renseignements et plaintes	19	6
Fonds québécois d'initiatives sociales	7	-
Secrétariat à l'action communautaire autonome	3	-
Total partiel	18 093	13 564
Autres plaintes[b]	–	473
Total général	18 093	14 037

a N'inclut pas les plaintes reçues et traitées par les instances locales, régionales ou centrales du Ministère.

b Inclut les plaintes reçues au BRP relatives aux listes d'attente des services de garde, à l'application des lois et règlements afférents, de même que celles devant être traitées par les services de garde. Les autres plaintes de la catégorie Famille sont transmises au service des plaintes du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine. Avant le 5 janvier 2005, ces plaintes étaient traitées par le ministère de la Famille et de l'Enfance.

c Parmi ces plaintes, 2 361 sont des dénonciations de situations où le plaignant estime qu'une personne physique ou morale reçoit indûment une aide financière de Ministère.

Le personnel du BRP a reçu 14 037 plaintes, soit une moyenne mensuelle de 1 170 plaintes.

En comparaison avec les volumes de plaintes de l'exercice 2003-2004, le nombre total de plaintes reçues a diminué. Les variations les plus significatives se traduisent ainsi :

- Baisse importante du nombre de plaintes dans la catégorie de l'aide financière, principalement au Programme d'assistance-emploi. Les baisses les plus notables se font sentir sous les rubriques des dénonciations, des conditions d'admissibilité aux prestations, des dates, montants et formes de versement des prestations et, enfin, de la qualité des services à la clientèle.
- Baisse importante du nombre de plaintes dans la catégorie de l'emploi, principalement aux programmes, mesures et services dispensés aux individus sous la rubrique des mesures de formation.
- Baisse importante du nombre de plaintes dans la catégorie du recouvrement, principalement sous la rubrique des procédures de récupération des sommes versées en trop pour le Programme d'assistance-emploi.

Plaintes relatives aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Les plaintes relatives aux engagements généraux et particuliers de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale adressées au BRP sont recensées au même titre que toutes les autres plaintes. Elles sont généralement portées à la connaissance du gestionnaire de l'unité administrative concernée lorsqu'elles ne peuvent être réglées par des explications fournies par un agent d'aide socioéconomique du BRP.

NOMBRE TOTAL DE PLAINTES RELATIVES AUX ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS[a]

Catégories	2003-2004	2004-2005
Aide financière	2 478	1 991
Emploi	401	342
Recouvrement	138	73
Révision	13	30
Renseignements et plaintes	19	6
Fonds québécois d'initiatives sociales[b]	1	-
Secrétariat à l'action communautaire autonome	1	-
Total général	3 051	2 442

a Ces plaintes sont déjà incluses dans le nombre total de plaintes au tableau précédent.

b Le Fonds québécois d'initiatives sociales a entrepris ses activités le 1er avril 2003. Il a acquis les droits et assumé les obligations du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail jusqu'au 31 mars 2004.

En comparaison avec l'exercice 2003-2004, le nombre de ces plaintes a connu une baisse en valeur absolue. Toutefois, pour l'exercice 2004-2005, la proportion de ce type de plaintes par rapport au nombre total de plaintes adressées au BRP est en hausse.

Les principales causes de ces plaintes sont liées aux délais pour rendre une décision, à la courtoisie, à la clarté et à la qualité des communications, au rappel téléphonique dans le délai de 24 heures ouvrables et à la disponibilité du personnel.

Suites données aux plaintes

Le tableau qui suit présente de manière détaillée les interventions faisant suite aux insatisfactions adressées au BRP au cours de l'exercice 2004-2005. Notons que la très large majorité des insatisfactions ont été réglées en totalité ou en partie par une ou un agent d'aide socioéconomique qui a fourni les explications nécessaires. En ce qui a trait aux autres plaintes, signalons que 4 427 insatisfactions ont nécessité des vérifications et des interventions auprès des instances locales, régionales ou centrales du Ministère. Parmi ces dernières insatisfactions, signalons que 487 ont fait l'objet de recommandations de modifications au dossier. Les autres plaintes ont pu être réglées par une transmission aux gestionnaires des instances concernées ou par une recommandation de l'exercice des pouvoirs discrétionnaires de la ministre.

SUITES DONNÉES AUX PLAINTES TRAITÉES EN 2004-2005

	Aide financière	Emploi	Recouvrement	Révision	Renseignements et plaintes	Opérations spéciales	Autres plaintes	Total
Plaintes reçues	10 732	1 760	938	116	6	12	473	**14 037**
Plaintes traitées[a]	10 780	1 769	949	118	6	12	473	**14 107**
Dénonciations	2 351	10	-	-	-	-	-	**2 361**
Réglées en totalité ou en partie avec explications	7 653	990	501	50	1	12	473	**9 680**
Les plaintes qui n'ont pu être réglées totalement à cette première étape par des explications ou celles qui ont été adressées par écrit au BRP sont vérifiées et analysées de concert avec les unités administratives concernées et donnent lieu aux interventions suivantes :								
Explications supplémentaires	1 634	537	292	34	4	-	-	**2 501**
Recommandations de modifications	369	63	46	9	-	-	-	**487**
Transmission aux gestionnaires	1 085	170	33	23	1	-	-	**1 312**
Pouvoirs discrétionnaires	6	-	74	-	-	-	-	**80**
Autres[b]	33	9	3	2	-	-	-	**47**

a Le nombre de plaintes traitées inclut 70 plaintes reçues avant le 1er avril 2004.

b La catégorie « Autres » regroupe les plaintes ne relevant manifestement pas de la compétence du Ministère ou qui ont fait l'objet d'un désistement ou d'une recommandation de changement normatif ou opérationnel.

Pistes d'amélioration

À la suite de l'examen des plaintes et de l'analyse des demandes de renseignements, des avis et suggestions qu'il reçoit, le Service-conseil à la qualité du BRP relève certaines situations qui s'avèrent potentiellement problématiques. Au cours de l'exercice, le BRP a étudié des pistes d'amélioration, dont il a fait part aux autorités compétentes. Ces pistes d'amélioration visaient principalement à :

- corriger, préciser et mettre à jour certaines informations sur le site Internet ministériel;
- étudier la possibilité de produire de nouveaux dépliants d'information au bénéfice de la population, dont, notamment, les parents d'enfants à charge aux études et les parents de nourrissons;
- vérifier la pertinence de clarifier, préciser et mettre en évidence des informations apparaissant dans des formulaires destinés aux clientèles, aux entreprises et aux professionnels de la santé;
- sensibiliser les autorités au niveau de confidentialité de certaines pratiques dans les salles multiservices et à l'usage des numéros de dossier apparaissant sur les chèques d'Emploi-Québec;
- sensibiliser les autorités à l'importance d'assurer une uniformisation dans les systèmes de messagerie vocale mis en place dans les CLE, en vue de préserver l'accessibilité et la qualité du service à la clientèle;
- vérifier si le montant de certaines prestations versées à la suite d'une erreur administrative est imposable;
- s'assurer que les personnes recevant une allocation pour frais de garde d'Emploi-Québec dans le cadre d'une participation à une mesure reçoivent toutes les sommes auxquelles elles ont droit;
- explorer la possibilité d'uniformiser, selon la composition familiale, des exemptions de revenus au bénéfice des clientèles qui ont des contraintes sévères à l'emploi;

- suggérer la mise en place des mesures visant à simplifier et à bonifier le processus de demande de Supplément au retour au travail;
- s'assurer de la clarification et de la mise à jour du manuel d'interprétation normative à l'usage du personnel;
- clarifier le rôle du BRP en matière de diffusion des renseignements sur des publications destinées aux entreprises;
- clarifier le rôle des bureaux de plaintes des ministères du Revenu et des Finances afin que le BRP soit en mesure d'orienter adéquatement la clientèle en cas de plaintes qui portent sur la nouvelle mesure Prime au travail.

Pour favoriser la participation des personnes

au développement et à la prospérité du Québec

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome (FAACA)

Annexe 2

Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS)

Annexe 3

Québec

ANNEXE 2

Rapport d'activité 2004-2005 du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Déclaration de la direction

L'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des résultats et des informations contenus dans le présent rapport d'activité relèvent de ma responsabilité.

À ma connaissance, le Rapport d'activité 2004-2005 du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome décrit fidèlement les orientations et les activités réalisées par le Fonds.

Pour assurer une saine gestion de ses opérations et l'atteinte de ses objectifs, la direction a maintenu, au cours de l'année financière, des systèmes de contrôle interne et de suivi des résultats.

Je suis satisfait des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport d'activité. Je déclare donc que les résultats et l'information contenus dans le présent rapport ainsi que les contrôles afférents sont exacts, intègres et fiables, et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2005.

Le directeur général adjoint,

Daniel Jean
Direction générale adjointe à l'action communautaire
et aux initiatives sociales

Québec, octobre 2005

CRÉATION

La loi constituant le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome (FAACA) affecté au financement de l'aide à l'action communautaire autonome, soit la Loi modifiant la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., chapitre M-30) et la Loi sur la Société des loteries du Québec (L.R.Q., chapitre S-13.1), a été adoptée et sanctionnée le 15 décembre 1995. Les sommes versées dans ce fonds par Loto-Québec correspondent à 5 % des bénéfices nets réalisés par l'exploitation des casinos d'État et la gestion des commerces qui y contribuent. Elles sont consacrées à l'aide à l'action communautaire autonome. En plus, une somme équivalant à 1 % additionnel de ces mêmes bénéfices est allouée à l'aide humanitaire internationale et relève de la ministre des Relations internationales.

Le gouvernement peut, par décret, déterminer un pourcentage additionnel à celui qui est fixé par la loi aux fins de l'aide à l'action communautaire autonome et de l'aide à l'action humanitaire internationale. En outre, la structure du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome permet au Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec de reporter ses fonds résiduels à l'exercice financier suivant.

C'est le Secrétariat qui assure la gestion du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome sous la responsabilité de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Orientations et paramètres guidant l'utilisation du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Le choix des orientations et des paramètres financiers permettant d'assurer l'attribution du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome pour la période du 1er avril 2004 au 31 mars 2005 a notamment pris en compte :

- la recommandation d'ensemble *Pour la reconnaissance et le financement de l'action communautaire autonome*, adoptée en novembre 1996 par les personnes représentant les organismes communautaires autonomes membres du Comité aviseur de l'action communautaire autonome, ainsi que des avis de ce même comité concernant les programmes de soutien financier du FAACA;
- les engagements gouvernementaux concernant la vocation du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome découlant de la politique gouvernementale *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*, adoptée en juillet 2001.

Programmes de soutien financier du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Pour l'exercice 2004-2005, à la suite du recentrage effectué en faveur des organismes de défense collective des droits au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, deux programmes du Fonds accueillent de nouvelles demandes :

- Le Programme de soutien à la défense collective des droits, qui s'adresse aux organismes dont la mission unique ou principale correspond à ce champ d'activités;
- Le Programme de soutien aux projets de développement de l'action communautaire autonome, accessible aux organismes de tous les secteurs qui souhaitent déposer des projets visant le développement et le rayonnement de l'expertise québécoise en matière d'action bénévole et d'action communautaire autonome aux paliers local, régional, national ou international.

Un dernier programme, le Programme de soutien aux organismes et aux regroupements d'organismes sans port d'attache, est réservé aux seuls organismes qui y sont présentement soutenus, en vertu des orientations qui découlent de la politique gouvernementale sur l'action communautaire.

L'aide financière est accordée après l'approbation de la ministre et elle est assujettie à la signature d'un protocole d'entente.

Ressources financières

Les revenus du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2004-2005 lui viennent de Loto-Québec, des crédits supplémentaires octroyés dans le cadre de la mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'action communautaire, d'une contribution du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) ainsi que des crédits gouvernementaux provenant du rattachement administratif des organismes communautaires.

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a bénéficié d'une contribution en provenance de Loto-Québec, totalisant 15,8 millions de dollars pour 2004-2005 comparativement à 16,3 millions de dollars pour 2003-2004, ce qui représente une baisse de 2,8 %. De plus, le MESS a versé une contribution de 6,5 millions de dollars au Fonds afin de respecter les engagements découlant de la politique gouvernementale. Le Fonds a également reçu des crédits de 3,5 millions de dollars provenant du rattachement administratif des organismes communautaires. En ce qui concerne les sommes découlant de la politique gouvernementale *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*, du revenu reporté de 8,7 millions de dollars enregistré en 2004-2005, une somme de 6,7 millions de dollars a été utilisée. Ainsi, les revenus du Fonds ont totalisé 32,5 millions de dollars.

En 2004-2005, une somme de 1,8 million de dollars a été consacrée à l'administration du Secrétariat (1,7 million de dollars en 2003-2004 et 1,7 million de dollars en 2002-2003). Les frais d'administration représentent 12,2 % du budget alloué au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, lequel prend en considération la contribution de Loto-Québec et l'actif net au début de l'exercice.

L'actif net pour l'exercice terminé le 31 mars 2005 est établi à 1,4 million de dollars, dont une somme de 22 325 $ est réservée à l'aide humanitaire internationale. Ces fonds résiduels seront reportés au prochain exercice financier.

ACTIVITÉS RÉALISÉES DANS LE CADRE DU FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME EN 2004-2005

Contributions accordées en 2004-2005 par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

En 2004-2005, les contributions financières versées aux organismes d'action communautaire autonome dans le cadre des trois programmes de soutien financier du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome ont totalisé 20,8 millions de dollars, soit 16,0 millions de dollars dans le Programme de soutien à la défense collective des droits, 3,8 millions de dollars dans le Programme de soutien aux organismes et aux regroupements d'organismes sans port d'attache et 1,0 million de dollars dans le Programme de soutien aux projets de développement de l'action communautaire autonome. En somme, 489 organismes ont vu leur demande acceptée en 2004-2005 pour un financement équivalant à 20,8 millions de dollars. À titre de comparaison, le Fonds a permis de verser 21,4 millions de dollars à 494 organismes communautaires en 2003-2004 et 16,7 millions de dollars à 762 organismes communautaires en 2002-2003. Il est possible de consulter, sur le site Internet du Ministère, la liste des organismes qui ont reçu une contribution financière en 2004-2005.

Par ailleurs, en 2004-2005, 2,6 millions de dollars (2,6 millions de dollars en 2003-2004) ont été accordés dans le cadre du Programme d'aide humanitaire international qui relève de la ministre des Relations internationales. Il est à noter qu'au 1er avril 2003 une opération massive de rattachement administratif des organismes communautaires vers le bon port d'attache a été effectuée. Cette opération a engendré une hausse considérable du nombre d'organismes soutenus par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en défense collective des droits, alors que le nombre d'organismes soutenus temporairement dans le programme réservé aux organismes sans port d'attache a considérablement diminué.

RÉPARTITION DU SOUTIEN FINANCIER PAR RÉGION ADMINISTRATIVE (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Région	Soutien à la défense collective des droits	Soutien aux organismes et aux regroupements d'organismes sans port d'attache	Soutien aux projets de développement	Total
01	608,1	251,3	9,6	**869,0**
02	635,7	216,3	1,5	**853,5**
03	1 411,5	219,0	104,7	**1 735,2**
04	734,4	256,0	6,1	**996,5**
05	1 055,0	278,8	82,7	**1 416,5**
06	5 393,6	732,3	639,9	**6 765,8**
07	531,6	114,8	-	**646,4**
08	493,3	71,3	11,2	**575,8**
09	387,0	-	49,3	**436,3**
10	-	-	-	**-**
11	335,7	24,1	-	**359,8**
12	493,1	324,0	52,2	**869,3**
13	391,0	116,0	17,9	**524,9**
14	887,2	-	22,1	**909,3**
15	594,6	140,0	-	**734,6**
16	1 414,9	555,1	24,3	**1 994,3**
17	656,3	449,4	13,5	**1 119,2**
Total	**16 023,0**	**3 748,4**	**1 035,0**	**20 806,4**

Contributions accordées au Programme de soutien à la défense collective des droits

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2005, le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a versé des contributions financières totalisant 16,0 millions de dollars par l'entremise de ce programme. En 2004-2005, 346 des 430 organismes qui ont présenté une demande ont été soutenus financièrement. Le Secrétariat a ainsi respecté les protocoles d'entente triennaux conclus avec ces 346 organismes communautaires dont la mission principale est la défense collective des droits. Cet élément ainsi que la baisse de 2,8 % de la contribution de Loto-Québec limitent grandement l'acceptation de nouvelles demandes. Le Secrétariat a ainsi refusé la demande de soutien financier que 84 organismes lui avaient adressée dans le cadre de ce programme. À titre de comparaison, 16,3 millions de dollars ont été versés en 2003-2004 et 8,0 millions de dollars en 2002-2003.

Contributions accordées au Programme de soutien aux organismes et aux regroupements d'organismes sans port d'attache

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2005, le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a accordé des contributions financières totalisant 3,8 millions de dollars dans le cadre de ce programme. Les données sont difficilement comparables entre les exercices financiers, puisque le Secrétariat coordonne chaque année, depuis le 1er avril 2003, une opération de rattachement administratif des organismes communautaires. Ce programme est utilisé temporairement pour soutenir financièrement les organismes qui n'ont pas de port d'attache dans l'appareil gouvernemental. En tout, 103 organismes ont vu leur demande de soutien financier honorée parce qu'ils faisaient partie de la liste des organismes sans port d'attache soutenus temporairement par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome. À titre de comparaison, 4,2 millions de dollars ont été versés en 2003-2004 et 7,8 millions de dollars en 2002-2003.

Contributions accordées au Programme de soutien aux projets de développement de l'action communautaire autonome

Pour la période se terminant le 31 mars 2005, des contributions financières totalisant 1,1 million de dollars ont été accordées dans le cadre de ce programme pour des nouveaux projets retenus au courant de l'exercice financier. À titre de comparaison, 0,9 million de dollars ont été versés en 2003-2004 et 0,9 million de dollars en 2002-2003.

Le soutien financier accordé pour les projets est octroyé en deux versements, soit 90 % du montant global après la signature du protocole d'entente et le solde de 10 % à la suite du dépôt du rapport final du projet autorisé pour l'année en cours. Des 278 projets présentés par 265 organismes communautaires différents, 40 ont été acceptés.

Les sommes versées pour soutenir les quarante projets sélectionnés en 2004-2005 se chiffrent à 1,0 million de dollars. Par ailleurs, 23 organismes ont fourni une reddition de comptes satisfaisante de leur projet autorisé en 2002-2003 ou en 2003-2004, ce qui a permis de verser le solde de 10 % (71 430 $) prévu à la suite du dépôt du rapport final.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome
États financiers (non vérifiés)
De l'année financière terminée le
31 mars 2005

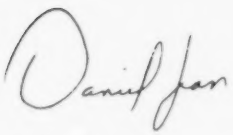
RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome ont été dressés par la direction du Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées, qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La direction reconnaît qu'elle est responsable de gérer les affaires du Fonds conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Le directeur général adjoint,



Daniel Jean
Direction générale adjointe à l'action communautaire
et aux initiatives sociales

Québec, le 3 juin 2005

RAPPORT DE MISSION D'EXAMEN

Au Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec,

J'ai procédé à l'examen du bilan du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome au 31 mars 2005 ainsi que des états des résultats et du surplus accumulé de l'année financière terminée à cette date. Mon examen a été effectué conformément aux normes d'examen généralement reconnues du Canada régissant les missions d'examen et a donc consisté essentiellement en prises de renseignements, procédés analytiques et discussions portant sur les renseignements qui m'ont été fournis par l'organisme.

Un examen ne constitue pas une vérification et, par conséquent, je n'exprime pas une opinion de vérificateur sur ces états financiers.

Au cours de mon examen, je n'ai rien relevé qui me porte à croire que ces états financiers ne sont pas conformes, à tous les égards importants, aux principes comptables généralement reconnus du Canada.

Le vérificateur interne,

Denis Jacques
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, le 3 juin 2005

Gouvernement du Québec

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome
Résultats et Surplus accumulé (non vérifiés)
De l'année financière terminée le 31 mars 2005
(en milliers de dollars)

RÉSULTATS

	2005			2004
	Aide à l'action communautaire autonome	Aide humanitaire internationale	Total	Total
Revenus				
Contribution de Loto-Québec (note 3)	13 185	2 637	15 822	16 271
Politique gouvernementale	6 682	-	6 682	27 218
Contribution du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	6 519	-	6 519	-
Rattachement administratif des organismes communautaires	3 487	-	3 487	4 510
	29 873	2 637	32 510	47 999
Dépenses				
Transferts (note 4)	27 952	2 563	30 515	46 091
Frais d'exploitation et d'administration (note 5)	1 752	156	1 908	1 899
	29 704	2 719	32 423	47 990
Surplus (déficit) annuel	**169**	**(82)**	**87**	**9**

SURPLUS ACCUMULÉ

	2005			2004
	Aide à l'action communautaire autonome	Aide humanitaire internationale	Total	Total
Surplus accumulé au début	1 219	104	1 323	1 314
Surplus (déficit) annuel	169	(82)	87	9
Surplus accumulé à la fin	**1 388**	**22**	**1 410**	**1 323**

Gouvernement du Québec

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome
Bilan (non vérifié)
Au 31 mars 2005
(en milliers de dollars)

	2005	2004
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	3	30
Avance au Fonds consolidé du revenu	4 194	10 807
Débiteurs	-	-
	4 197	10 837
Immobilisations (note 6)	30	42
	4 227	**10 879**
PASSIF		
À court terme		
Créditeurs et frais courus (note 7)	751	808
Revenus reportés (note 8)	2 066	8 748
	2 817	9 556
SURPLUS ACCUMULÉ		
Aide à l'action communautaire autonome	1 388	1 219
Aide humanitaire internationale	22	104
	1 410	1 323
	4 227	**10 879**

Engagements (note 9)

Daniel Jean
Directeur général adjoint
Direction générale adjointe à l'action communautaire
et aux initiatives sociales

Québec, le 3 juin 2005

Gouvernement du Québec

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome
Notes complémentaires (non vérifiées)
31 mars 2005
(en milliers de dollars, sauf indication contraire)

1. Constitution et objet

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, constitué par la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30), a pour objet le financement de l'aide à l'action communautaire autonome et de l'aide humanitaire internationale.

Ce fonds était administré en 2004-2005 par la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour les activités relatives à l'action communautaire autonome et par la ministre des Relations internationales pour les activités relatives à l'aide humanitaire internationale.

Le mode de gestion et de financement du Fonds, prévu dans sa loi constitutive, précise notamment que les intérêts produits par les sommes constituant le Fonds ne font pas partie de ce dernier. Ces intérêts sont versés au Fonds consolidé du revenu et ne sont pas présentés dans les états financiers.

2. Conventions comptables

Les états financiers du Fonds ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations. L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car il n'apporterait aucun renseignement supplémentaire utile pour la compréhension des mouvements de trésorerie durant l'année financière.

Paiements de transfert

Le soutien financier accordé dans le cadre des activités du Fonds est comptabilisé lorsque les contributions financières sont exigibles en vertu de protocoles d'entente ou de conventions de subvention.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût. L'amortissement est calculé suivant la méthode dégressive selon les taux suivants :

Mobilier de bureau :	20 %
Équipement informatique et bureautique :	30 %

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisation déterminée est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux, compte tenu du fait que le Fonds ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Gouvernement du Québec

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome
Notes complémentaires – suite (non vérifiées)
31 mars 2005
(en milliers de dollars, sauf indication contraire)

3. Contribution de Loto-Québec

En vertu de la Loi sur la Société des loteries du Québec (L.R.Q., c. S-13.1), Loto-Québec verse au Fonds, pour l'aide à l'action communautaire autonome, une somme correspondant à 5 % du bénéfice net réalisé au cours de son exercice financier précédent relativement à l'exploitation des casinos d'État et à la gestion des commerces qui y contribuent et, aux fins de l'aide humanitaire internationale, une somme correspondant à 1 % de ce même bénéfice.

4. Transferts

	2005			2004
	Aide à l'action communautaire autonome	**Aide humanitaire internationale**	**Total**	**Total**
Organismes communautaires				
Défense collective des droits	16 023	-	16 023	16 280
Autres ministères et organismes gouvernementaux				
– Politique gouvernementale	6 459	-	6 459	21 940
– Soutien aux organismes communautaires – Famille	316	-	316	-
Soutien aux organismes sans port d'attache	3 748	-	3 748	4 176
Projets de développement	1 035	-	1 035	851
Comité aviseur de l'action communautaire autonome	209	-	209	209
Projets spéciaux	162	-	162	1
Aide humanitaire internationale	-	2 563	2 563	2 634
Total	**27 952**	**2 563**	**30 515**	**46 091**

Gouvernement du Québec

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome
Notes complémentaires – suite (non vérifiées)
31 mars 2005
(en milliers de dollars, sauf indication contraire)

5. Frais d'exploitation et d'administration

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2005, les frais d'exploitation et d'administration représentent 11,1 % de la contribution de Loto-Québec et des actifs nets au début de l'année financière, comparativement à 10,8 % pour l'exercice précédent. Cette hausse du pourcentage est due, entre autres, à une diminution de la contribution de Loto-Québec.

Les frais d'exploitation et d'administration se détaillent comme suit :

	2005			2004
	Aide à l'action communautaire autonome	Aide humanitaire internationale	Total	Total
Traitements et avantages sociaux	1 300	148	1 448	1 465
Services de transport et de communication	172	5	177	128
Loyers	135	-	135	116
Services professionnels et administratifs	111	3	114	142
Fournitures et approvisionnements	15	-	15	18
Matériel et équipement	6	-	6	2
Entretien et réparations	1	-	1	5
Perte sur aliénation d'immobilisations	-	-	-	6
Amortissement des immobilisations	12	-	12	17
	1 752	**156**	**1 908**	**1 899**

6. Immobilisations

	2005			2004
	Coût	Amortissement accumulé	Net	Net
Mobilier de bureau	19	16	3	5
Équipement informatique et bureautique	164	137	27	37
	183	**153**	**30**	**42**

Gouvernement du Québec

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome
Notes complémentaires – suite (non vérifiées)
31 mars 2005
(en milliers de dollars, sauf indication contraire)

7. Créditeurs et frais courus

	2005	2004
Rémunération	120	51
Fournisseurs	36	42
Transferts	594	714
Autres	1	1
	751	**808**

8. Revenus reportés

Dans le cadre de la mise en œuvre de la politique gouvernementale *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*, un investissement de 50 000 000 $ sur trois ans a été annoncé par le gouvernement du Québec en septembre 2001. Durant l'année 2003-2004, le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome s'est vu allouer un montant additionnel de 1 000 000 $ pour soutenir financièrement les organismes d'action communautaire relevant du ministère de la Santé et des Services sociaux. Au cours de l'exercice 2004-2005, le Fonds a accordé des subventions totalisant 6 681 683 $ sur le revenu reporté de 8 748 058 $ au 31 mars 2004. Ainsi, le solde des revenus reportés au 31 mars 2005 est de 2 066 375 $.

9. Engagements

Le Fonds s'est engagé, par protocoles d'entente ou conventions de subvention, à soutenir financièrement des organismes de la manière suivante :

	2005	2004
Aide humanitaire internationale	708	781
Aide à l'action communautaire autonome	181	127
	889	**908**

Gouvernement du Québec

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome
Notes complémentaires – suite (non vérifiées)
31 mars 2005
(en milliers de dollars, sauf indication contraire)

10. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers, le Fonds est apparenté avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement dans les états financiers.

11. Régimes de retraite

Les membres du personnel du Fonds participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations du Fonds imputées aux frais d'administration de l'année financière s'élèvent à 42 584 $ (42 414 $ en 2003-2004). Les obligations du Fonds envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

12. Instruments financiers

La juste valeur des instruments financiers à court terme est équivalente à la valeur comptable, en raison de leur échéance rapprochée.

ANNEXE 3

Rapport d'activité 2004-2005 du Fonds québécois d'initiatives sociales

CRÉATION

Le Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS) a été institué à la suite de l'adoption en décembre 2002 de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, responsable de l'application de la loi, est la ministre responsable de l'administration du Fonds.

Toujours en vertu de cette loi, le Fonds québécois d'initiatives sociales a assumé les droits et les obligations du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail. La première obligation du Fonds québécois d'initiatives sociales a été de poursuivre en 2003-2004 la mise en œuvre des projets financés en vertu du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail.

Le Plan d'action en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, dévoilé le 2 avril 2004, énonçait les orientations que le Fonds québécois d'initiatives sociales devait prendre. Le Fonds y est présenté comme un outil permettant de soutenir les stratégies locales de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Les orientations et les normes du Fonds québécois d'initiatives sociales ont été confirmées et adoptées par le gouvernement le 28 juillet 2004.

Orientations guidant l'utilisation et la gestion du Fonds québécois d'initiatives sociales

Les orientations du Fonds prévoient le financement :

- des ententes conclues par la ministre avec des partenaires à l'échelle locale, régionale et nationale, relatives à la planification stratégique et à la réalisation des plans d'action concertés de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Ces ententes permettent aux partenaires de soutenir des projets visant les objectifs du Fonds et respectant ses orientations;
- de la conception et de l'expérimentation de nouvelles approches de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- des recherches associées à l'atteinte des buts de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Le Fonds peut intervenir sur l'ensemble du territoire québécois en tenant compte de ses orientations et des planifications stratégiques régionales en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, acceptées par la ministre responsable de l'administration du Fonds, de même que des plans d'action locaux préparés dans les MRC et les villes. Le Fonds soutient principalement les projets et les interventions dans les territoires à forte concentration de pauvreté signalés par les régions et les villes, projets qui sont approuvés par la ministre.

Le Fonds s'adresse aux personnes et aux familles qui vivent une situation de dénuement, de pauvreté ou d'exclusion sociale, par l'intermédiaire des projets financés directement par la ministre ou dans le cadre de la réalisation des ententes conclues par la ministre avec les partenaires. Les organismes admissibles à un financement du Fonds sont les organismes à but non lucratif incorporés, les organismes municipaux et les MRC.

Ressources financières

Les revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales en 2004-2005 totalisent 1,2 million de dollars comparativement à 20,6 millions de dollars pour l'année 2003-2004. Afin de respecter les engagements du Fonds, une somme de 12,0 millions de dollars a été utilisée à même le surplus accumulé.

En 2004-2005, une somme de 0,6 million de dollars a été consacrée à l'administration, ce qui représente 4,8 % des dépenses totales du Fonds.

L'actif net pour l'exercice terminé le 31 mars 2005 est établi à 6,4 millions de dollars. Ces fonds sont résiduels et seront reportés au prochain exercice financier.

Activités réalisées dans le cadre du Fonds québécois d'initiatives sociales

Volume d'activités

En 2004-2005, les contributions financières versées ont totalisé 12,8 millions de dollars, dont 5,0 millions de dollars dans le cadre de la Mesure de soutien aux activités de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, 5,0 millions de dollars dans le cadre de l'entente de développement social et communautaire et de lutte contre la pauvreté et l'exclusion avec la Ville de Montréal et 2,8 millions de dollars dans le cadre de projets spécifiques.

Activités spécifiques

Mesure de soutien aux activités de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale –Année 2004-2005

La Mesure de soutien aux activités de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale – Année 2004-2005 est une mesure ponctuelle et non récurrente qui s'adresse aux personnes et aux familles vivant une situation de pauvreté et d'exclusion sociale.

Dans le cadre de cette mesure, les organismes admissibles sont les organismes sans but lucratif incorporés. Les projets soutenus sont ceux qui, au niveau local, viennent en aide directement aux personnes et aux familles, dont les activités contribuent à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale et dont le maintien est compromis. Une priorité est accordée aux projets réalisés sur les territoires de CLE à forte concentration de pauvreté. En 2004-2005, le FQIS a reçu près de 700 demandes pour un total de 29,3 millions de dollars et a retenu 226 projets pour un total de 5,5 millions de dollars dont 5,0 millions ont été versés en 2004-2005.

RÉPARTITION DU SOUTIEN FINANCIER PAR RÉGION ADMINISTRATIVE DANS LE CADRE DE LA MESURE DE SOUTIEN AUX ACTIVITÉS DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE ANNÉE 2004-2005 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Région[a]	Nombre de projets acceptés	Nombre de projets déposés[b]	%	Subventions octroyées	Subventions demandées	%
01	10	35	28,6	250,2	1 831,1	13,7
02	15	42	35,7	340,2	1 695,1	20,1
03	29	99	29,3	820,5	3 990,7	20,6
04	15	49	30,6	415,7	1 930,0	21,5
05	21	41	51,2	268,5	1 124,4	23,9
07	11	29	37,9	279,8	1 898,5	14,7
08	14	48	29,2	397,9	2 253,2	17,7
09	11	27	40,7	250,4	1 216,7	20,6
10	3	5	60,0	61,4	138,3	44,4
11	10	28	35,7	324,8	1 177,0	27,6
12	13	44	29,5	295,5	1 475,1	20,0
13	6	21	28,6	160,0	730,6	21,9
14	12	41	29,3	259,0	1 564,3	16,6
15	12	34	35,3	266,1	1 433,3	18,6
16	37	110	33,6	978,7	5 746,5	17,0
17	7	31	22,6	168,4	1 057,2	15,9
Total	**226**	**684**	**33,0**	**5 537,1**	**29 262,0**	**18,9**

a. La région de Montréal, la MRC de La Haute-Gaspésie (région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine) et la MRC de Témiscouata (région du Bas-Saint-Laurent) n'étaient pas admissibles parce qu'elles ont des ententes particulières avec le MESS.

b. En Estrie, un projet régional regroupant 12 organismes a été comptabilisé comme 12 projets distincts.

Ville de Montréal

L'entente de développement social et communautaire et de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale signée en août 2003 entre la Ville de Montréal et le Ministère, pour une période de deux ans, convient des modalités administratives complémentaires au contrat de ville en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, pour lequel la ministre a confié à la Ville de Montréal la gestion d'une première enveloppe de 5,0 millions de dollars. Cette entente permet d'intervenir dans des zones prioritaires selon une approche locale et concertée et de soutenir des projets locaux d'intervention ou des projets qui touchent l'ensemble du territoire. Ces projets visent notamment à aider les personnes les plus démunies à mieux s'insérer dans leur milieu en les soutenant dans leur démarche d'intégration, à diminuer les conséquences des problèmes sociaux propres à une grande ville, tels que l'itinérance, la prostitution et la toxicomanie, puis à offrir aux jeunes une solution de remplacement à l'assistance-emploi.

Durant l'année financière 2004-2005, la Ville a, dans le cadre de cette entente, réparti l'enveloppe de 5,0 millions de dollars entre 23 arrondissements et l'administration régionale (le territoire de la Ville de Montréal), en visant les quartiers et les territoires les plus défavorisés. Deux cent trente projets émanant des tables locales de concertation ont été retenus par un comité de sélection. Les sommes non dépensées en 2004-2005 ont été reportées à l'année 2005-2006.

Municipalité régionale de comté de La Haute-Gaspésie

Dans le cadre de l'entente intervenue entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la MRC de La Haute-Gaspésie, le Fonds québécois d'initiatives sociales a versé la somme de 487 300 $ pour l'année 2004-2005 pour la coordination du projet pilote et le soutien des divers projets visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Le plan d'action local a été déposé en juillet 2004 et accepté par la ministre le 1er septembre de la même année.

Un comité de pilotage a été mis en place par le Conseil des maires de la MRC de La Haute-Gaspésie pour réfléchir sur la question de la pauvreté et élaborer le plan d'action de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. L'adoption d'un plan d'action concerté aura permis aux partenaires locaux d'arrimer certaines de leurs actions aux priorités du milieu et de conjuguer leurs efforts. Cependant, le travail de renforcement des liens de partenariat et de concertation devra se poursuivre.

À la suite du dépôt du plan d'action final par la MRC, un appel d'offres a été lancé aux organismes ciblés comme partenaires potentiels au plan d'action. Au total, 14 organismes ont déposé une demande d'aide financière dont 11 ont été soutenus, pour un montant total de 185 000 $ (septembre 2004 à mars 2005).

Municipalité régionale de comté de Témiscouata

Dans le cadre de l'entente intervenue entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la MRC de Témiscouata, le Fonds québécois d'initiatives sociales a versé la somme de 450 000 $ pour l'année 2004-2005, pour la coordination du projet pilote et le soutien des divers projets visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Le plan d'action local a été déposé en juillet 2004 et accepté par la ministre le 1er septembre de la même année.

Une première étape a consisté à réaliser une consultation territoriale afin de connaître la vision et l'opinion des divers intervenants du milieu en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Le résultat de cette enquête a ensuite été remis au comité de concertation mis en place par le Conseil des maires de la MRC de Témiscouata, pour l'élaboration du plan d'action de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. L'adoption d'un plan d'action concerté aura permis aux partenaires locaux d'arrimer certaines de leurs actions aux priorités du milieu et de conjuguer leurs efforts. Cependant, le travail de renforcement des liens de partenariat et de concertation devra se poursuivre.

À la suite du dépôt du plan d'action final par la MRC, un appel d'offres a été lancé aux organismes du milieu comme partenaires potentiels au plan d'action. Au total, cinq organismes ont été retenus pour des projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale pour un montant total de 121 000 $ (année 2004-2005). Deux autres projets ont été retenus à la fin de l'année, mais ils ont été entérinés en 2005-2006.

Entente de partenariat entre la Fondation Lucie et André Chagnon et le MESS pour la prévention de la pauvreté chez les enfants et leur famille

La Fondation Lucie et André Chagnon est la plus importante fondation privée au Canada. L'un des axes prioritaires de l'action qu'elle entend mener est la prévention de la pauvreté auprès des enfants et de leur famille. Peu après le début des activités du Fonds québécois d'initiatives sociales en avril 2003, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale convenait de s'associer à la Fondation Lucie et André Chagnon afin de soutenir la prévention de la pauvreté auprès des enfants et de leur famille.

Une entente de principe d'une durée de cinq ans a été signée par les parties en décembre 2004. Celle-ci vise à enrayer de façon préventive la pauvreté des enfants, par une approche globale auprès des parents et des enfants, et ce, à un stade précoce, soit de la conception à six ans. Le principal objectif est de faire en sorte que les enfants soient au même niveau de développement que la moyenne québécoise au moment d'entreprendre leur parcours scolaire. La Fondation et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ont convenu d'une première contribution de 5,0 millions de dollars chacun.

À la suite de la signature de l'entente de principe, une entente administrative a également été signée. Cette entente a permis de soutenir un premier projet appelé Autonomie Jeunes Familles. Ce projet a comme principal objectif d'intervenir rapidement auprès des jeunes femmes enceintes, clientèle prioritaire, et des familles en attente de leur premier enfant et venant de milieux défavorisés, principalement dans l'est de Montréal.

Le projet Autonomie Jeunes Familles est géré par une corporation sans but lucratif, laquelle est dirigée par un conseil d'administration formé de représentants du gouvernement et de la Fondation Lucie et André Chagnon. À parts égales, les deux parties ont versé 250 000 $ en 2004-2005.

Club des petits déjeuners

Le Club des petits déjeuners du Québec est un organisme à but non lucratif dont la mission consiste à offrir aux enfants un petit déjeuner complet et nutritif dans les écoles primaires en milieu défavorisé, tout en facilitant l'accès à des outils destinés à leur réalisation personnelle, et ce, en collaboration avec des partenaires qui s'engagent à contribuer au bien-être des enfants. Les déjeuners sont servis dans les locaux des écoles avant l'heure des classes.

Au cours de l'été 2004, le gouvernement concluait pour une période de deux ans, dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, une entente avec le Club des petits déjeuners du Québec. Cette entente de 4,0 millions de dollars qui se terminera en juin 2006 a été répartie entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (2,7 millions de dollars), le ministère de la Santé et des Services sociaux et le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. La contribution du MESS, pour l'année 2004-2005, s'élève à 1,6 million de dollars et est assurée par le Fonds québécois d'initiatives sociales. Cette entente s'inscrit dans un des quatre axes d'intervention du plan d'action gouvernemental qui vise plus spécifiquement à assurer l'accès à une aide alimentaire ponctuelle au profit des enfants démunis.

L'aide du Fonds québécois d'initiatives sociales consolide le service de sécurité alimentaire mis en place par l'organisme au cours des trois dernières années. Ainsi, cette subvention a permis à plus de 10 000 enfants répartis dans 100 écoles primaires de bénéficier de ce service. L'organisme offre ce service dans l'ensemble du Québec et en assure le développement avec l'apport de fonds privés.

Évaluation

Plusieurs évaluations ont été menées en 2004-2005 au regard de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, notamment les projets financés par le Fonds québécois d'initiatives sociales visant l'approche territoriale intégrée. De plus, un comité interministériel d'évaluation a été mis sur pied en 2004-2005 pour l'évaluation du Plan d'action gouvernemental de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Statistiques sur les renseignements et sur les plaintes

Le Fonds québécois d'initiatives sociales souscrit à la volonté du gouvernement d'améliorer la qualité des services aux citoyennes et aux citoyens. L'un des indicateurs pour mesurer cet engagement est le nombre de plaintes portant sur le Fonds.

Les données ci-dessous font état des demandes de renseignements et des plaintes formulées au Bureau des renseignements et plaintes du Ministère seulement. Le nombre de demandes de renseignements a été légèrement supérieur à celui de l'année précédente.

Renseignements : 56 demandes

Plaintes : 0 plainte

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Fonds québécois d'initiatives sociales
États financiers (non vérifiés)
De l'année financière terminée le
31 mars 2005

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers du Fonds québécois d'initiatives sociales ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées, qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La direction du Fonds reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Le directeur général adjoint,

Daniel Jean
Direction générale adjointe à l'action communautaire
et aux initiatives sociales

Le sous-ministre,

François Turenne
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, le 30 juin 2005

Gouvernement du Québec

Fonds québécois d'initiatives sociales
Résultats et Surplus accumulé (non vérifiés)
De l'année financière terminée le 31 mars 2005
(en milliers de dollars)

	2005	2004
REVENUS		
Contribution du gouvernement du Québec		
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	1 200	20 600
Intérêts sur avance au Fonds consolidé du revenu	-	232
	1 200	20 832
DÉPENSES		
Aides financières		
Création d'emplois, insertion, formation et autres	-	22 677
Initiatives sociales	12 560	5 000
	12 560	27 677
Frais d'exploitation et d'administration (note 3)	634	2 598
	13 194	30 275
DÉFICIT ANNUEL	(11 994)	(9 443)
SURPLUS ACCUMULÉ AU DÉBUT	18 411	27 854
SURPLUS ACCUMULÉ À LA FIN	**6 417**	**18 411**

Gouvernement du Québec

Fonds québécois d'initiatives sociales
Bilan (non vérifié)
Au 31 mars 2005
(en milliers de dollars)

	2005	2004
ACTIF		
À court terme		
Avance au Fonds consolidé du revenu (note 4)	6 940	9 278
À recevoir du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	-	4 600
À recevoir du Fonds de développement du marché du travail	-	4 800
Débiteurs	248	297
	7 188	**18 975**
PASSIF		
À court terme		
Créditeurs et frais courus	771	564
SURPLUS ACCUMULÉ À LA FIN	6 417	18 411
	7 188	**18 975**

Engagements (note 5)

Le directeur général adjoint,

Daniel Jean
Direction générale adjointe à l'action communautaire
et aux initiatives sociales

Le sous-ministre,

François Turenne
Ministère de l'Emploi
et de la Solidarité sociale

Québec, le 30 juin 2005

Gouvernement du Québec

Fonds québécois d'initiatives sociales
Notes complémentaires (non vérifiées)
31 mars 2005
(en milliers de dollars, sauf indication contraire)

1. Constitution et objet

Le Fonds québécois d'initiatives sociales, institué par la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (L.R.Q., c. L-7) est affecté au financement d'initiatives visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale et a entrepris ses activités le 1er avril 2003.

Le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale précise que le Fonds québécois d'initiatives sociales est l'un des principaux outils afin de favoriser l'émergence de stratégies locales de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale sur les territoires convenus comme étant prioritaires.

2. Conventions comptables

Les états financiers du Fonds ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations. L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car il n'apporterait aucun renseignement supplémentaire utile pour la compréhension des mouvements de trésorerie durant l'année financière.

Services reçus à titre gratuit

Le Fonds reçoit, à titre gratuit, des services du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale relativement à la gestion d'une partie des projets ayant trait à des initiatives sociales, de même que du ministère des Finances relativement à l'émission des paiements et aux frais bancaires. Les services gratuits ne sont pas comptabilisés à l'état des résultats et du surplus accumulé.

Aides financières

Les aides financières sont constatées lorsqu'elles sont autorisées et que le bénéficiaire a satisfait aux critères d'admissibilité, s'il en est.

3. Frais d'exploitation et d'administration

	2005	2004
Traitements et avantages sociaux	602	2 570
Services de transport et de communication	23	13
Services professionnels et administratifs	3	8
Loyers	2	2
Fournitures et approvisionnement	4	3
Matériel et équipement	-	1
Autres dépenses	-	1
	634	**2 598**

Gouvernement du Québec

Fonds québécois d'initiatives sociales
Notes complémentaires – suite (non vérifiées)
31 mars 2005
(en milliers de dollars, sauf indication contraire)

4. Avance au Fonds consolidé du revenu

Les revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales sont déposés au Fonds consolidé du revenu. L'avance au Fonds consolidé du revenu ne comporte aucune modalité de remboursement. Elle a porté intérêt au taux préférentiel bancaire réduit de 2,5 %, jusqu'à ce que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ait contribué au financement des activités du Fonds québécois d'initiatives sociales.

5. Engagements

Le Fonds s'est engagé à soutenir financièrement des initiatives visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Le solde des engagements au 31 mars 2005, pour les années subséquentes, s'établit à 24,6 millions de dollars.

6. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers, le Fonds est apparenté avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

7. Instruments financiers

La juste valeur des instruments financiers à court terme est équivalente à la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

ANNEXE 4

Énoncé des moyens mis en place pour réduire les risques

Le Ministère gère ses risques de manière à prévenir des événements ou des circonstances susceptibles d'avoir des conséquences défavorables sur la réalisation de sa mission et sur l'atteinte de ses objectifs, tout en saisissant toute opportunité significative.

Plusieurs instruments de gestion concourent à la détermination des risques et à la mise en place de mécanismes limitant ou éliminant leurs effets :

Ouverture sur l'environnement, la clientèle et les partenaires

Le Ministère :

- assure la continuité des travaux d'analyse des risques rattachés autant à la gouvernance de l'organisation qu'à la gestion des opérations et des ressources, y compris les risques provenant de son environnement;
- entretient des relations étroites avec les différents partenaires à vocation sociale et économique, notamment pour élaborer et développer des politiques et des mesures gouvernementales dans les domaines de la main-d'œuvre, de l'emploi et de la solidarité sociale ainsi que pour orienter ses décisions relatives à la mise en œuvre et à la gestion des mesures et programmes relevant du Ministère;
- s'assure que ses préoccupations sont orientées vers les besoins de la clientèle en tenant régulièrement des réunions et des discussions avec les membres des comités consultatifs;
- exerce une surveillance continue des préoccupations exprimées par sa clientèle et ses partenaires, spécialement par l'entremise du Bureau des renseignements et plaintes, effectue également des enquêtes sur les besoins et la satisfaction de sa clientèle.;
- maintient des relations avec les citoyens en vue de les informer sur la gamme des services offerts ainsi que sur leurs droits et leurs recours relatifs aux programmes et mesures proposés par le personnel des deux réseaux (Sécurité du revenu et Emploi-Québec); il le fait par l'intermédiaire de diverses publications, du site Internet, du Bureau des renseignements et plaintes et de la Direction de la révision et de la représentation au Tribunal administratif du Québec (TAQ);
- s'assure de l'indépendance du Comité de vérification en intégrant au sein de ce comité un membre externe au Ministère.

Détermination et diffusion des orientations poursuivies

Le Ministère :

- définit, à l'aide d'un processus de planification stratégique, ses orientations et ses axes d'intervention de manière à établir les objectifs et les priorités d'action.
- affirme ses engagements par l'affichage des déclarations de services aux citoyennes et aux citoyens (volets Emploi et Solidarité sociale), dans toutes ses places d'affaires.

Structure de l'organisation

Le Ministère :

- s'assure des services de la Direction générale des politiques, dont le mandat est d'élaborer des politiques et des stratégies favorisant la convergence des interventions en matière d'emploi et de solidarité sociale.

- consolide la position de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives, dont le rôle consiste entre autres à :
  - conseiller les autorités et les gestionnaires sur la saine gestion, la gouvernance et l'évaluation des risques et des contrôles;
  - fournir des services d'enquête sur les employées et les employés dont le comportement peut être potentiellement répréhensible.
- assure des services de conseil à l'ensemble de ses unités par la Direction des ressources humaines et la Direction générale des services à la gestion en matière de ressources budgétaires, financières, matérielles et informationnelles, et effectue la perception des sommes qui lui sont dues avec la collaboration du Centre de recouvrement.
- augmente la fiabilité du processus d'émission des versements du Ministère par l'implantation d'un système qualité répondant à la norme ISO 9001 : 2000.
- répond aux attentes gouvernementales en matière de modernisation de l'État, notamment par la réalisation du projet « Convergence ». Sur le plan de l'offre de service, ce projet vise la mise en place d'un continuum de services axé sur l'emploi, la consolidation ou l'amélioration des services d'aide financière, des services d'emploi aux personnes et des services aux entreprises de même que le développement de services de solidarité sociale. Sur le plan de l'organisation, le projet établit une seule agence (à partir des agences d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu), laquelle est caractérisée par une ligne de gestion unifiée, fonctionne selon un mode décentralisé et s'appuie sur un partenariat avec les partenaires du marché du travail, les ressources externes en développement de l'employabilité, les organismes communautaires et les autres ministères ou organismes publics.

Contrôle des actions

Le Ministère :

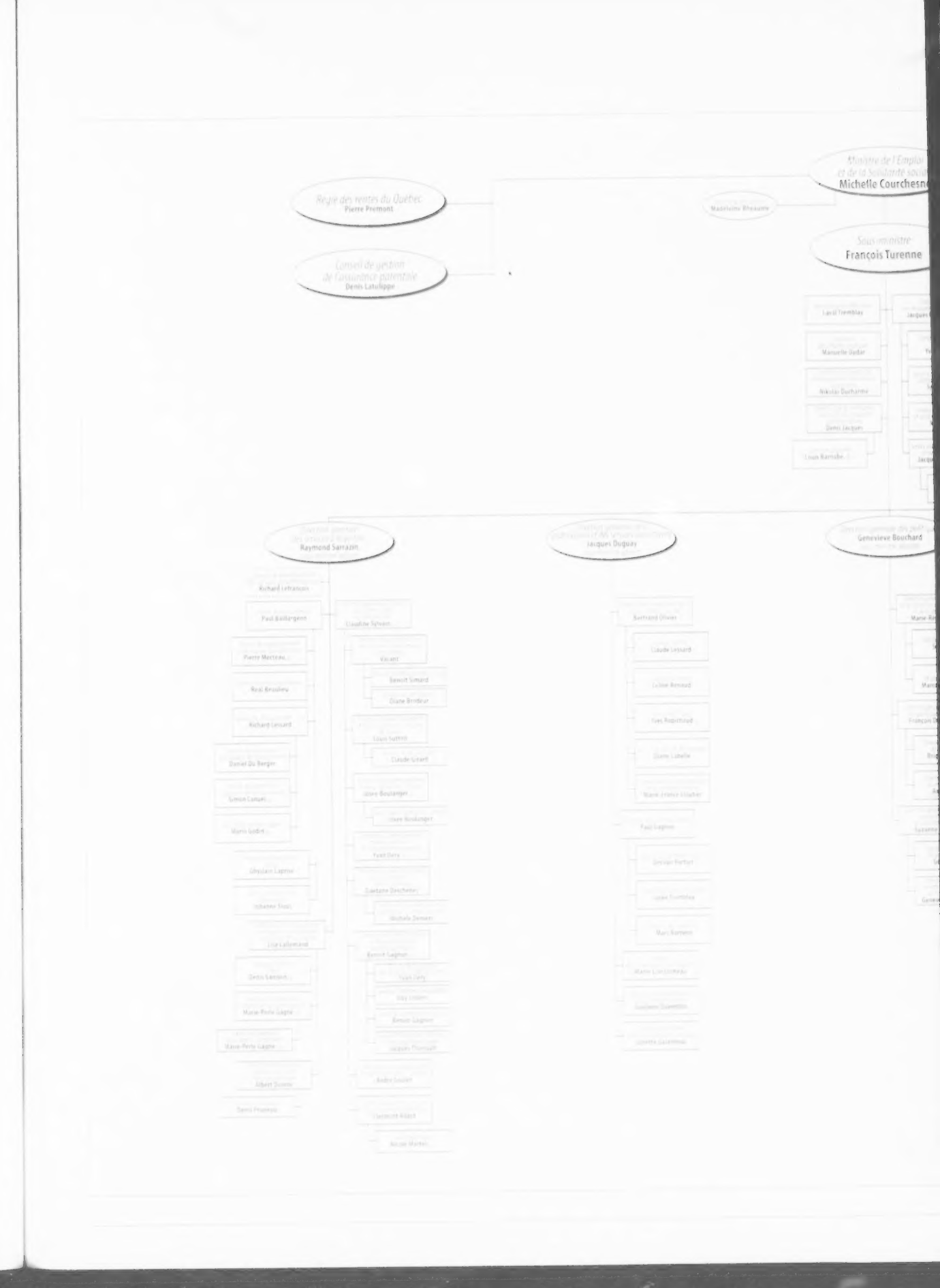
- a adopté une politique ministérielle, Rapport d'utilisation des subventions, qui fixe les balises minimales à respecter afin de s'assurer, d'une part, que les subventions accordées sont utilisées aux fins auxquelles elles étaient destinées et, d'autre part, qu'elles respectent la réglementation applicable aux subventions.
- applique un plan organisationnel d'amélioration de la sécurité de l'informatique qui prévoit l'évaluation des risques, menaces et zones vulnérables, de même que la sensibilisation du personnel à l'importance de la sécurité de l'information et des échanges de données gérés par des systèmes informatisés.
- conserve dans le réseau d'Emploi-Québec, des directions de contrôle chargées d'élaborer et d'administrer des programmes de surveillance basés sur l'analyse des risques et qui permettent d'assurer la conformité dans l'application des lois et des règlements par le personnel intervenant directement auprès de la clientèle.
- utilise les services du comité de vérification pour, entre autres, apprécier les suites qui sont données aux mandats de vérification interne, maintenir un processus de vérification de sécurité avant nomination aux emplois considérés comme étant à risque ainsi que pour actualiser et suivre les recommandations du vérificateur interne et du Vérificateur général du Québec.
- a adopté une politique ministérielle en matière de vérification interne et des enquêtes administratives afin d'établir les responsabilités des divers intervenants en matière de contrôle interne.
- s'appuie sur le *Cadre de référence sur les contrôles à incidences financière et contractuelle* pour déterminer et évaluer les contrôles appropriés permettant d'assurer la fiabilité des données financières.

- confie à un comité de protection des renseignements personnels la gestion et la surveillance de la divulgation, de la conservation et de la destruction des renseignements personnels.
- a mis en place un comité directeur ministériel chargé d'élaborer une approche ministérielle en matière de prix de revient afin de mieux établir le lien entre les ressources et les résultats du Ministère.

Évaluation des résultats et ajustements au besoin

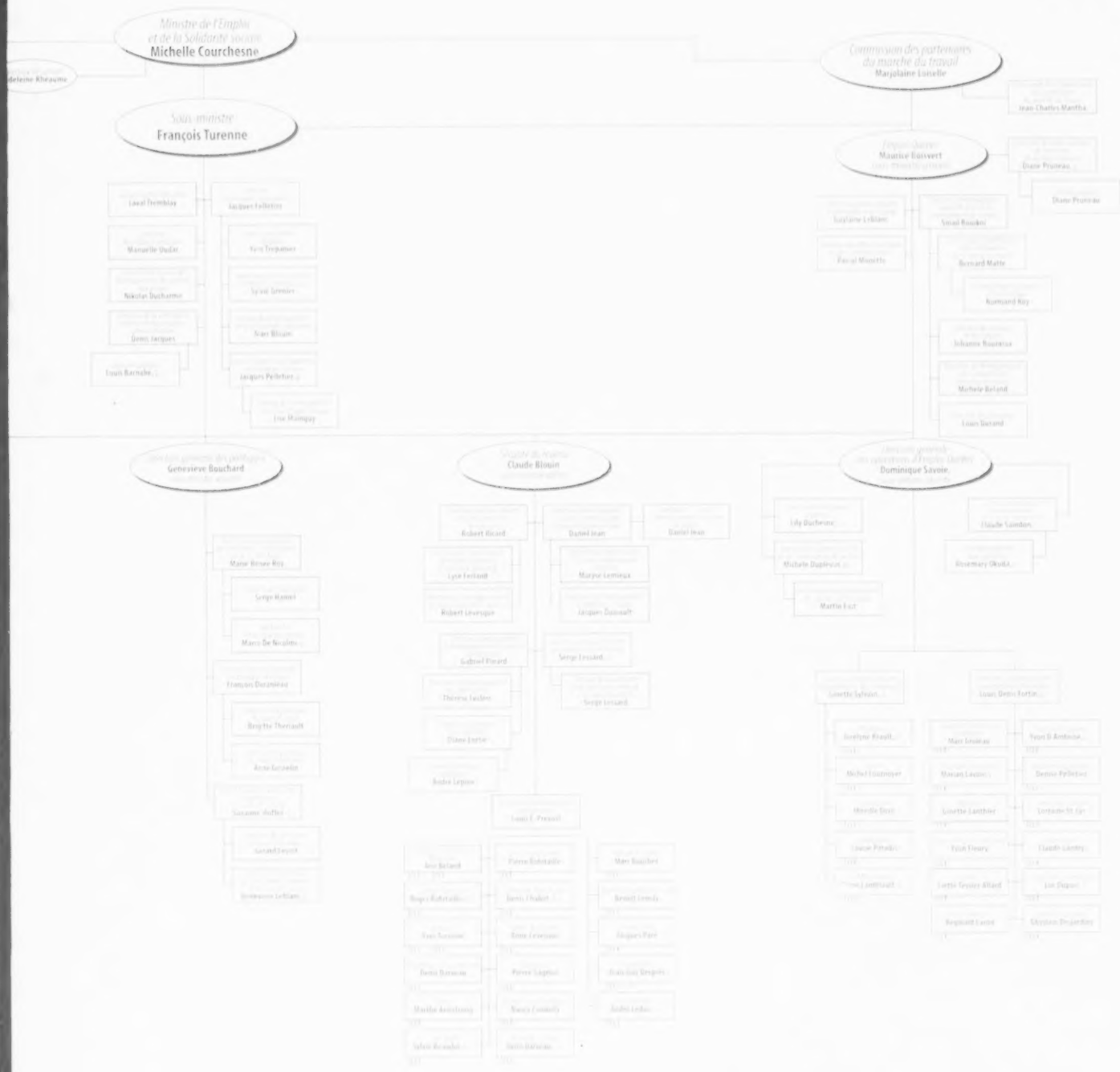
Le Ministère :

- produit un tableau de bord qui permet à la haute direction d'effectuer un suivi périodique de sa performance globale de gestion.
- instaure et maintient, tout au long de l'année financière, un ensemble de contrôles d'autorisation, d'exécution et d'évaluation donnant lieu soit à des correctifs opérationnels, soit à l'ajustement de ses programmes de formation continue.
- effectue la validation de son rapport annuel de gestion ainsi que ceux d'Emploi-Québec, de la Sécurité du revenu, et du Centre de recouvrement ainsi que l'examen des états financiers des fonds non vérifiés par le Vérificateur général du Québec.
- accepte que le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) effectue un audit de maintien annuel pour garder à jour le système qualité ISO Versement. De plus, il s'assure que des actions correctives et préventives pourront réduire l'impact des actions non conformes.
- s'assure des services de la Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique (DGARES) qui a notamment pour mandats l'évaluation des interventions du Ministère et le suivi de la clientèle.


Régie des rentes du Québec
Pierre Prémont
Conseil de gestion de l'assurance parentale
Denis Latulippe
Madeleine Rheaume
Michelle Courchesne
Sous-ministre
François Turenne
Raymond Sarrazin
Jacques Duguay
Geneviève Bouchard

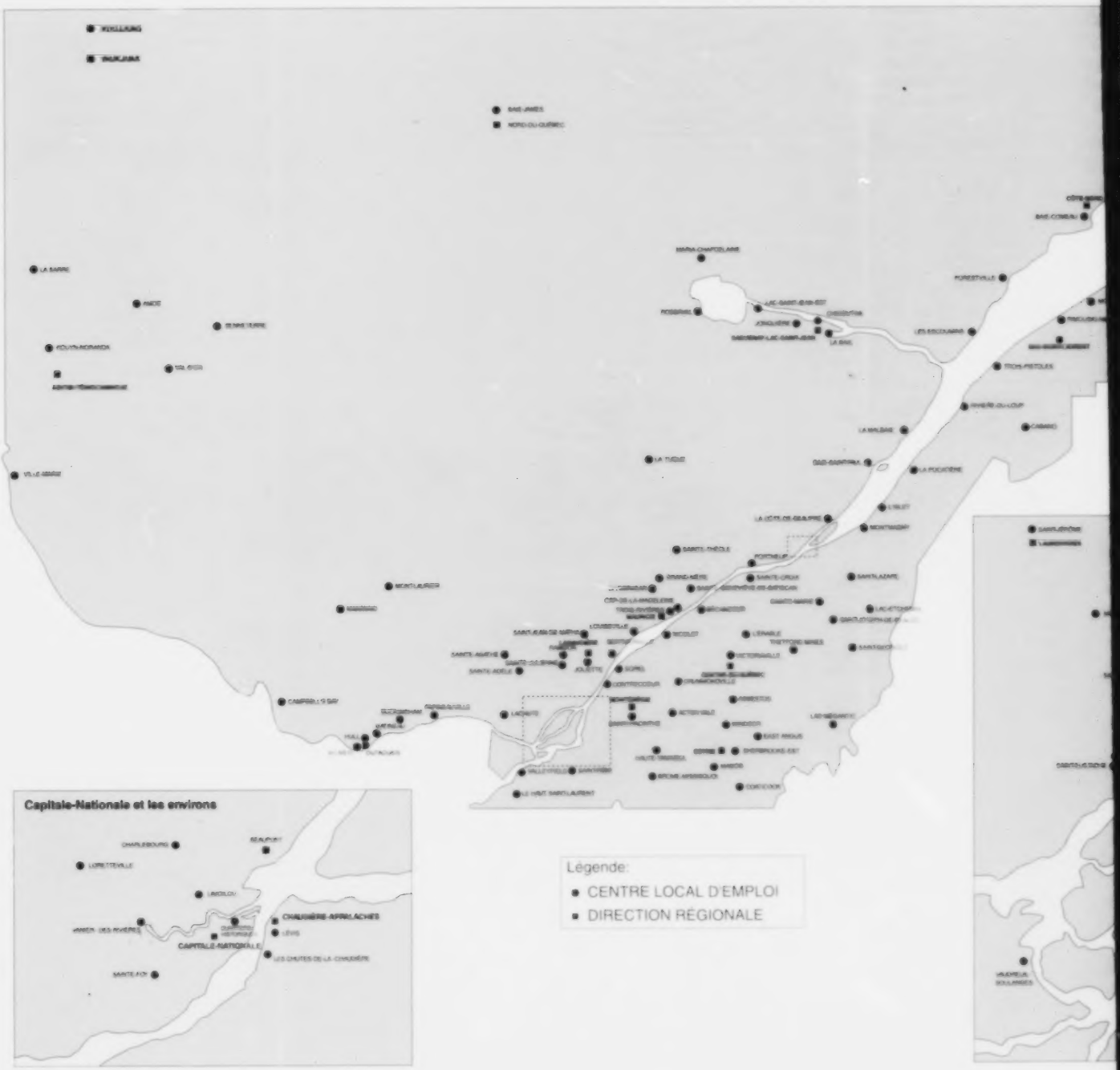
ANNEXE 5

Organigramme du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale au 31 mars 2005



Carte du réseau des centres locaux d'emploi

Carte du réseau des centres loca



entres locaux d'emploi

ANNEXE 7

Politique linguistique

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, le Ministère a adopté sa propre politique linguistique à l'automne de 1999. En début d'année 2005, cette politique a fait l'objet d'une mise à jour afin d'en améliorer certains aspects.

La politique linguistique met l'accent sur la qualité de la langue française et balise l'usage d'autres langues dans les communications à l'intention des personnes physiques et morales. Ces deux dimensions de la politique linguistique ministérielle s'actualisent de la façon qui suit :

- Le Ministère fait systématiquement réviser tous les documents qu'il publie, ce qui traduit l'importance accordée à la qualité de la langue française.
- Des services d'aide-conseil sont fournis au personnel des régions pour la diffusion de messages à l'intention de la clientèle anglophone et allophone, dans le respect des dispositions de la politique et, plus généralement, de la Charte de la langue française.

Depuis l'entrée en vigueur de la politique linguistique ministérielle, divers moyens de communication ont été conçus et mis en œuvre pour en faire connaître les principes et les modalités. Cette politique est notamment diffusée dans l'intranet ministériel; un sous-site y est même consacré. Cette section comprend également des capsules d'information pour parfaire les connaissances de la langue française de tout le personnel du Ministère.

En outre, à l'occasion de la Francofête, célébration du français et de la francophonie qui s'est tenue du 7 au 24 mars 2005, quelques activités ont été organisées. Ainsi, une dictée lue par le sous-ministre au personnel a suscité un réel engouement et un portail intranet construit à cette occasion a permis de promouvoir la richesse de la culture d'expression française.

Par ailleurs, le Ministère a procédé à l'analyse linguistique du fonctionnement de toute l'organisation, comme le prévoient les dispositions de la Charte de la langue pour la certification de tout nouvel organisme. L'analyse linguistique aura permis de dresser un portrait précis des pratiques linguistiques en place.

ANNEXE 8

Application de la Loi sur l'accès des documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

La protection des renseignements personnels et confidentiels demeure un aspect prioritaire de la réalisation de la mission du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. En 2004-2005, le Ministère a maintenu le rythme de ses activités de façon à assumer de façon optimale ses responsabilités en la matière. Ainsi, les différentes interventions du Ministère visent d'abord à respecter la vie privée de ses différentes clientèles, mais également à faciliter l'exercice de leurs droits d'accès aux renseignements personnels qui les concernent et aux renseignements administratifs détenus par le Ministère.

Les services de conseil de l'équipe ministérielle ont été particulièrement sollicités au cours de la dernière année afin que les projets en développement et les actions menées par le Ministère se réalisent en conformité avec les règles de la Loi. En matière d'évaluation du niveau de protection des renseignements personnels, l'agence de la Sécurité du revenu a procédé à l'examen de l'ensemble des ententes d'échange de renseignements personnels dont elle est responsable. Cet exercice a démontré dans son ensemble que l'agence respectait les dispositions des ententes et se conformait aux lois applicables. Quelques mesures correctrices ont tout de même été proposées et devraient être mises en œuvre d'ici la fin de l'exercice 2005-2006. De plus, le Ministère a mené les activités suivantes :

- la poursuite des rencontres du Comité ministériel sur la protection des renseignements personnels et sur la sécurité de l'information;
- le soutien continu et les rencontres de formation données aux membres des réseaux de répondants qui assurent à leur tour la diffusion de l'information dans chacune des unités administratives du Ministère;
- l'accès direct des membres du personnel du Ministère à une information adaptée au contexte ministériel et régulièrement mise à jour des règles d'application de la Loi par l'intermédiaire du site intranet du Ministère;
- la présentation d'un résumé d'information portant sur la Loi lors de journées d'accueil ministériel du nouveau personnel;
- les nouveaux bulletins d'information portant sur la protection des renseignements personnels élaborés et transmis au réseau des répondants en matière d'accès à l'information du Ministère;
- onze projets de sondage analysés pour déterminer leur conformité en regard du Cadre de gestion relatif aux sondages auprès des personnes.

Au cours de l'année 2004-2005, le Ministère a conclu une nouvelle entente d'échange de renseignements avec le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir et du ministère des Régions. Il a aussi apporté des modifications à six ententes existantes.

Par ailleurs, l'équipe ministérielle en matière d'accès à l'information a répondu à 182 demandes d'accès dans un délai moyen de réponse de 27 jours. Près de 79 % de ces demandes portaient sur des renseignements personnels, alors que 21 % concernaient des documents administratifs. Une majorité d'entre elles provenaient de citoyennes et de citoyens ou de leurs représentants (48 %). Quant à la provenance des autres demandes, elle se répartit comme suit : avocats ou notaires (15 %), journalistes (1 %), élus (23 %), employées ou employés (8 %), organismes publics (3 %) et entreprises (2 %). Enfin, huit personnes ont demandé à la Commission d'accès à l'information de réviser la décision rendue par la responsable ministérielle de refuser en tout ou en partie les documents demandés.

Au cours de l'année, la Commission d'accès à l'information a maintenu les décisions rendues par le Ministère dans 44 % des cas. Quant aux autres décisions, elles ont fait l'objet d'un désistement de la part des demandeurs d'accès (56 %).

En 2005-2006, le Ministère maintiendra les rencontres de son comité ministériel ainsi que les rencontres de formation. Le Ministère entend également tenir une activité de sensibilisation à la protection des renseignements personnels auprès de l'ensemble de son personnel.

ANNEXE 9

Éthique au Ministère

Au cours de l'année, le Comité de réflexion en éthique, qui a guidé la réflexion et l'action du Ministère en la matière, s'est réuni à six reprises. Parmi les activités réalisées, mentionnons les suivantes :

- L'organisation en réseau et la formation de 34 personnes-ressources, tant des unités centrales du Ministère que des réseaux d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu. Ces personnes jouent essentiellement un rôle de relayeurs et de références relativement à l'éthique dans leur milieu respectif.
- À la suite de sa révision, le guide *Agir avec intégrité* a été transmis à l'ensemble du personnel.
- Les nouvelles valeurs du Ministère ont fait l'objet d'outils promotionnels (affiche à chacun des gestionnaires et autocollant à chaque membre du personnel).
- La préoccupation éthique a été intégrée à la démarche de réalisation du plan stratégique du Ministère pour 2005-2008 et dans les développements organisationnels à l'égard de la modernisation.
- Deux articles relatifs à l'importance de l'éthique ont été publiés dans le journal interne *Intermissions*.
- Deux cent cinquante-trois sessions de sensibilisation sur l'éthique destinées aux gestionnaires et aux employés du Ministère ont été tenues. Au total, 316 gestionnaires et 3 361 employés ont assisté à ces rencontres.
- Le guide *La transparence et l'éthique en matière de lobbyisme* a été élaboré à l'intention de l'ensemble du personnel.

ANNEXE 10

Actions du Ministère en matière de développement durable

Le projet de loi sur le développement durable, soumis à l'Assemblée nationale en juin 2005, instaure un nouveau cadre de gestion mettant à contribution les ministères et les organismes gouvernementaux dans la recherche du développement durable et prévoit l'adoption d'objectifs regroupés dans une stratégie gouvernementale de développement durable. Cette stratégie précisera la vision de l'État et donnera le schéma général en fonction duquel les ministères et les organismes devront ultérieurement rendre compte de leurs actions et faire état des résultats atteints en rapport avec les objectifs qui seront visés.

Selon ce projet de loi, le développement durable « [...] répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Le développement durable s'appuie sur une vision à long terme qui prend en compte le caractère indissociable des dimensions environnementale, sociale et économique des activités de développement ».

Actions menées en 2004-2005

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) a déjà entrepris des actions afin de se conformer aux orientations gouvernementales prévues au projet de loi. De plus, et conformément à sa mission, il contribue au développement social et à la prospérité économique du Québec en favorisant le plein épanouissement des personnes. Enfin, il a le souci de la protection de l'environnement qui se manifeste dans certaines de ses pratiques.

Sur le plan administratif

Le MESS participe au Comité interministériel sur le développement durable (CIDD) et au Groupe de travail interministériel sur le développement durable (GTIDD), ce qui lui a permis de contribuer aux travaux de base ayant conduit à l'élaboration du Plan de développement durable du Québec (2004). Le Ministère est aussi étroitement impliqué dans l'orientation, l'analyse et la synthèse de travaux visant l'élaboration du projet de stratégie gouvernementale de développement durable.

Le MESS a inscrit dans son Plan stratégique 2005-2008 sa volonté de définir et de mettre en œuvre des actions répondant aux objectifs de la future stratégie gouvernementale de développement durable. Afin d'assurer la considération optimale du développement durable dans son organisation et de façon à couvrir ses différentes facettes, le MESS a mis en place un groupe de travail ministériel composé de répondantes et de répondants de ses principales unités administratives. Ce groupe de travail est mandaté pour bonifier la participation du MESS à l'élaboration du projet de stratégie et pour élaborer une proposition de mise en œuvre du développement durable au sein du Ministère.

Fort de l'approche partenariale qui caractérise son action et l'attention particulière qu'il accorde à divers groupes qui présentent des difficultés d'intégration sociale et économique (jeunes, travailleuses et travailleurs peu qualifiés, personnes handicapées, personnes immigrantes et membres des communautés culturelles), le MESS favorise aussi l'émergence de projets qui valorisent l'appropriation par les communautés de leur développement. Cette approche participative est souvent recommandée pour favoriser la durabilité des interventions.

Sur le plan du développement social

Le développement social est au cœur des préoccupations du MESS. Le soutien financier aux personnes démunies ainsi que la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale sont des priorités qui s'inscrivent aussi bien dans le développement durable que dans le cadre du développement social.

Le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale aura un impact majeur tant sur l'amélioration des conditions de vie des personnes en situation de pauvreté que sur la nature et la dynamique des interventions auprès de cette clientèle. L'insertion durable en emploi est privilégiée et l'on prévoit agir en prévention pour mieux soutenir les familles et les jeunes en difficulté et empêcher la transmission intergénérationnelle de la pauvreté.

L'un des axes autour desquels se déploiera ce plan d'action gouvernemental consistera à favoriser l'engagement de l'ensemble de la société. La mise en œuvre d'une approche territoriale en collaboration avec les conférences régionales des élus et les instances locales est privilégiée.

Le Ministère coordonne aussi la mise en œuvre de la politique gouvernementale *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*. Les organismes concernés sont d'importants vecteurs de participation et d'engagement dans leurs milieux respectifs.

Sur le plan du développement économique

Le Ministère promeut l'emploi, le développement de la main-d'œuvre et l'amélioration du fonctionnement du marché du travail. À cet égard, il a entrepris la mise en œuvre du Plan gouvernemental pour l'emploi.

Les actions que mène le Ministère afin de concrétiser ce plan gouvernemental contribuent à l'atteinte de plusieurs objectifs de développement durable qu'elles recoupent. Elles visent notamment à élever le taux d'emploi, à accroître la productivité et la qualité des emplois, à hausser le niveau de formation de base de la population et à augmenter la qualification de la main-d'œuvre, lesquels contribuent aux efforts réalisés en vue de transmettre aux générations futures des finances publiques saines et de favoriser l'insertion en emploi des personnes qui en sont exclues.

Sur le plan de la protection de l'environnement

Le Ministère soutient financièrement le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement dont le rôle est de reconnaître les besoins de main-d'œuvre et de formation du secteur, puis d'élaborer et de mettre en œuvre des plans d'action pour y répondre. Il a notamment contribué à la protection de l'environnement par l'application du programme d'apprentissage en milieu de travail qui a permis la qualification et la certification professionnelles de travailleuses et de travailleurs dans le domaine des techniques de l'eau potable et des halocarbures. Le MESS favorise également l'embauche de personnes ayant des difficultés d'insertion au marché du travail par des entreprises du secteur de l'économie sociale œuvrant dans des domaines comme la gestion des matières résiduelles (ex. : ressourceries) et la sylviculture.

Le MESS contribue aussi à réduire l'usage des ressources matérielles en fournissant des paniers et des bacs de récupération du papier à chacune de ses unités administratives et en appliquant la politique gouvernementale de gestion des équipements en surplus. Ainsi, 278 tonnes métriques de papier ont pu être récupérées et 1 809 pièces d'équipement informatique ont été expédiées au ministère des Services gouvernementaux pour recyclage.

Pour favoriser l'utilisation du transport en commun, le MESS administre une entente avec le Réseau de transport de la Capitale qui permet à deux cents employés du Ministère d'adhérer à un programme d'abonnement annuel les faisant bénéficier d'un tarif préférentiel et d'un service de livraison des laissez-passer mensuels à leur lieu de travail.

Le MESS a à cœur de protéger et de promouvoir la santé et la sécurité de son personnel. À cet égard, il a adopté, en juin 2004, une politique ministérielle qui vise à réduire et à gérer les risques en matière de santé et sécurité au travail. Son plan d'action mise sur la prévention, les mécanismes de participation, la formation et le soutien aux initiatives locales.

ANNEXE 11

Engagements et réalisations en matière d'allégement réglementaire et administratif pour les entreprises

Au cours de l'exercice 2004-2005, la Commission des partenaires du marché du travail a pris position sur le fait de poursuivre les travaux sur l'allègement réglementaire à la lumière des pistes de réflexion issues de la démarche globale d'évaluation de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, dont le cycle se termine avec la présentation du Rapport quinquennal 2000-2005 à l'Assemblée nationale. Cette décision a fait l'objet d'une entente entre la Commission des partenaires du marché du travail et le Secrétariat à l'allègement réglementaire.

En août 2004, le Rapport sur la réduction du coût des formalités imposées aux entreprises par la réglementation présentait les résultats de l'évaluation effectuée relativement à l'atteinte de l'objectif de réduction du coût des formalités imposées aux entreprises, de même qu'au respect du moratoire sur toute nouvelle formalité administrative depuis avril 2002. Le résultat obtenu par le Ministère, soit une réduction de 23,8 % des heures consacrées par les entreprises, se compare avantageusement à la moyenne globale observée de 18,4 % pour les sept organismes, dont le Ministère, qui ont procédé à l'évaluation, de même qu'à l'objectif global établi à 20 %.

Il importe de signaler la préoccupation constante de la Commission des partenaires du marché du travail, responsable d'établir et de réviser la réglementation afférente à la Loi, au regard de l'allégement réglementaire et de la simplification administrative. Ainsi, à la suite de l'examen du Rapport quinquennal 2000-2005 par la commission parlementaire compétente de l'Assemblée nationale, des travaux de révision se poursuivront et les modifications qui seront apportées à la loi et à la réglementation tiendront compte du nouvel objectif global fixé par le gouvernement. Cet objectif est de réduire d'au moins 20 % d'ici au 30 juin 2008 le temps consacré par les entreprises aux formalités imposées par la réglementation.

ANNEXE 12

Points saillants du Bilan des moyens pris pour actualiser la politique concernant la santé des personnes au travail

Rubrique 1 : Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise

Objectifs visés :

- Accroître la préoccupation des gestionnaires, des employées et des employés pour la santé des personnes au travail;
- Mettre en œuvre différents moyens pour favoriser le volet préventif et développer une culture de prévention;
- Maintenir un climat de travail harmonieux ainsi que la confiance et la mobilisation du personnel.

Moyens pris par le MESS :

- Bilan des moyens à consolider ou à développer pour donner suite à la politique gouvernementale et en assurer l'application;
- Élaboration d'une politique ministérielle sur la santé des personnes au travail.

Rubrique 2 : Organisation du travail, conditions d'exécution, environnement favorisant la santé physique et psychologique des personnes

Objectifs visés :

- Sensibiliser les autorités ministérielles et les gestionnaires à l'impact de leurs pratiques de gestion sur la santé des personnes au travail (aspect préventif);
- Accroître la responsabilisation et instrumenter les gestionnaires en ce qui a trait à la qualité de vie au travail, au climat de travail ainsi qu'à la confiance et à la mobilisation de leur personnel.

Moyens pris par le MESS :

- Politique ministérielle sur la reconnaissance au travail;
- Procédure ministérielle concernant les bonis pour rendement exceptionnel;
- Politique ministérielle sur l'accueil et l'intégration du nouveau personnel;
- Politique sur la gestion de la performance au travail;
- Travaux du CMOT orientés vers la santé des personnes au travail (2004-2005);
- Cadre de gestion relatif aux démarches visant le maintien et l'amélioration du climat de travail;
- Outil de gestion pour la collecte de données sur le climat de travail et la satisfaction des employées et des employés;
- Services d'accompagnement aux gestionnaires et d'intervention en développement organisationnel auprès des équipes de travail;
- Plan d'action annuel en santé et sécurité du travail.

Rubrique 3 : Milieu de travail exempt de harcèlement et de violence

Objectifs visés :

- Mettre en place un programme de mesures préventives visant à éliminer les risques de violence et de harcèlement venant de l'interne ou de l'externe;
- Réduire au minimum les effets perturbateurs des situations de violence ou de harcèlement;
- Soutenir les employées et employés victimes de violence ou de harcèlement.

Moyens pris par le MESS :

- Un programme de mesures visant la prévention des situations de violence dans les contacts avec la clientèle et le soutien organisationnel aux employées et employés victimes de violence est en place au Ministère depuis 1994. Son application est continue et intégrée au plan d'action annuel en santé et sécurité;
- Une procédure de prévention du harcèlement en milieu de travail et de traitement des plaintes a été élaborée par un comité paritaire, acceptée par le Comité exécutif en juin 2004 et diffusée à l'ensemble du personnel et des gestionnaires;
- Un atelier d'appropriation de cette procédure, d'une durée d'une journée, a été préparé pour les gestionnaires qui diffuseront par la suite l'information à leur équipe de travail. Des outils supportent la rencontre : une vidéo, un guide d'animation ainsi qu'un dépliant pour le personnel.

Rubrique 4 : Programme d'aide aux employés, autres services d'aide comme moyens de soutien offerts au personnel des ministères et organismes

PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS (PAE)

Objectif visé :

- Apporter aide et soutien à l'employée ou à l'employé aux prises avec des difficultés personnelles ou professionnelles compromettant ou susceptibles de compromettre sa santé, son équilibre psychologique ou son rendement au travail, de manière à ce que cette personne puisse conserver ou retrouver son fonctionnement normal tant sur le plan professionnel que personnel.

Moyens pris par le MESS :

- Offre de service du PAE (au personnel, aux gestionnaires, aux groupes);
- Révision du cadre d'intervention du PAE;
- Rétro-information (Bilan détaillé pour l'année 2003-2004).

SERVICES D'AIDE À L'ADAPTATION ET À LA RÉINTÉGRATION AU TRAVAIL

Objectifs visés :

- Aider les employées et employés qui sont de retour au travail après une absence prolongée en raison d'un problème de santé mentale à retrouver leur capacité de travail et leur confiance en leur devenir professionnel en les responsabilisant au niveau des moyens;
- Améliorer les connaissances et les attitudes des gestionnaires ainsi que leur habileté à intervenir efficacement en prévention et lors du retour au travail des personnes ayant un problème de santé mentale.

Moyens pris par le MESS :

Processus d'intervention auprès des membres du personnel ayant un problème de santé mentale (avant le départ en maladie, pendant l'absence, après lors du retour), qui comprend :

- Intervention en relation d'aide;
- Compréhension des éléments personnels et organisationnels qui ont conduit à l'arrêt de travail ou qui risquent de mener à l'absence;
- Soutien et accompagnement dans la démarche professionnelle;
- Intervention dans le milieu de travail auprès de la ou du gestionnaire, en tenant compte de l'équipe de travail;
- Concertation, au besoin, entre les divers intervenants de la Direction des ressources humaines (DRH);
- Suivi de la démarche.

Atelier à l'intention des gestionnaires sur l'adaptation et la réintégration au travail lors d'un problème de santé mentale, proposé depuis 2002.

Note : Au besoin, le bilan complet peut être obtenu à la Direction des ressources humaines.

ANNEXE 13

Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Le suivi des actions entreprises par le Ministère et ses agences pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec (VGQ) est coordonné par le vérificateur interne, de concert avec les unités administratives visées. Le comité de vérification est informé de l'évolution des travaux effectués pour répondre à ces recommandations et il en évalue la pertinence et la suffisance. Dans cette annexe, le Ministère témoigne des progrès accomplis au regard des recommandations formulées dans les rapports du VGQ, déposés à l'Assemblée nationale depuis l'année 2001-2002.

❶ L'entité a complété tous les travaux qu'elle juge pertinents à l'égard de cette recommandation. La recommandation apparaît pour la dernière année dans cette annexe.

❷ Cette action a été réalisée et apparaît pour la dernière année dans cette annexe.

Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2001-2002 – Tome I
Chapitre 4 – Suivi de vérification de l'optimisation des ressources
Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail

La Loi instituant le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail (L.R.Q., c. F-3 2.0.3) a cessé d'avoir effet le 1er avril 2004. Le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail (FLCP) a été aboli le 31 mars 2003.

En vertu d'une nouvelle loi, soit la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (L.R.Q., c. L-7), le Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS) a assumé en 2003-2004 l'obligation de poursuivre la mise en œuvre des projets financés par le FLCP. La période de réalisation des projets du FLCP a pris fin le 31 mars 2004.

Dans le rapport mentionné ci-dessus, le VGQ a effectué en 2001-2002 un suivi des recommandations formulées dans le tome I de son rapport de 1998-1999. Au 31 mars 2004, le Ministère a terminé tous les travaux qu'il jugeait pertinents en réponse aux recommandations du Vérificateur général du Québec parues en 2001-2002.

Notons que le Ministère juge ces recommandations importantes et qu'il en tiendra compte dans la gestion des fonds semblables qui sont ou seront sous sa responsabilité.

Pour toutes ces raisons, le Ministère ne reproduit pas dans cette annexe les actions entreprises pour répondre au rapport du VGQ susmentionné. Pour plus d'information sur les actions engagées par le Ministère, le lecteur est invité à consulter l'annexe 11 du *Rapport annuel de gestion 2003-2004 du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille*.

Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2002-2003 – Tome I
Chapitre 3 – Gestion de l'amélioration des services aux citoyens

Première recommandation
Mieux circonscrire la capacité organisationnelle en matière de prestation de services.

Le Ministère a intégré l'examen de la capacité organisationnelle au processus de planification stratégique 2005-2008❷. Par ailleurs, les agences analysent leur capacité organisationnelle lors de l'élaboration de leurs plans d'action. De plus, considérant que l'établissement du coût de revient des activités représente un élément supplémentaire utile à l'analyse de cette capacité, le Ministère a entrepris des travaux relatifs à l'élaboration d'un cadre de référence ministériel en matière de coût de revient.

Deuxième recommandation
Veiller à ce que les normes de service à caractère qualitatif qui figurent dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens aient davantage la précision voulue.

Une étude réalisée auprès de la clientèle en 2003 au regard des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens visait à mesurer la compréhension et la clarté de tous les engagements et à connaître le niveau d'importance accordé à chacun des aspects des services©.

Les résultats de cette étude contribueront à formuler de façon précise les engagements qui seront élaborés dans le cadre de l'exercice de révision de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, prévue d'ici avril 2007 au Plan stratégique 2005-2008 du Ministère.

Troisième recommandation
Formuler aux employés de première ligne des attentes particulières par rapport aux engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens©.

Le Ministère sensibilise et forme son personnel de première ligne afin qu'il tienne compte, dans l'exercice de ses fonctions, des engagements pris envers les citoyennes et les citoyens.

De plus, la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens est dorénavant incluse dans la pochette d'accueil des personnes qui participent aux journées ministérielles d'accueil. Une lettre de bienvenue du sous-ministre, réitérant ses attentes relatives au respect des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens est également incluse dans cette pochette d'accueil, cette déclaration faisant en outre l'objet d'une intervention spécifique intégrée au contenu de la journée d'accueil.

Quatrième recommandation
Exercer un suivi régulier concernant le respect des engagements quantitatifs à l'aide d'indicateurs significatifs, précis et fiables.

Le contexte ministériel marqué par l'intégration du ministère de la Famille et de l'Enfance en 2003-2004 et le dépôt, en juin 2004, d'un plan d'action sur la modernisation 2004-2007 prévoyant, entre autres, la convergence d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu, la participation du Ministère au projet Services Québec et le remaniement ministériel du 18 février dernier créant le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine ont fait en sorte que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale s'est vu dans l'obligation de reporter le bilan et la réévaluation des composantes de la stratégie de mesure, activités préalables à l'élaboration de nouveaux indicateurs.

Cinquième recommandation
Poursuivre les efforts afin d'instaurer un processus d'amélioration continue, en veillant à intégrer le plan d'amélioration des services dans les autres plans organisationnels.

Le plan ministériel est arrimé aux préoccupations structurantes des agences et des unités et inspire de leurs plans d'action respectifs touchant l'amélioration des services.

Cependant, ce plan n'a pas fait l'objet d'une mise à jour en raison du contexte ministériel évoqué à la recommandation précédente.

Sixième recommandation
Porter une attention particulière à l'accessibilité des services téléphoniques et à la qualité des renseignements fournis.

La production d'un guide d'écoute téléphonique, le recensement des plaintes liées à cette écoute et les résultats de l'étude qualitative menée en 2003 sur nos engagements confirment l'importance accordée par le Ministère au regard de ces deux aspects des services©.

Septième recommandation
Poursuivre les efforts pour améliorer la reddition de comptes quant aux engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, en veillant notamment à ce que l'information visée présente les résultats dans le bon contexte, établisse un lien entre les ressources et les résultats et présente une information comparative.

Afin d'améliorer la reddition de comptes ministérielle sur ses engagements, le Ministère entend prendre en compte cette recommandation formulée par le Vérificateur général du Québec dans le cadre du processus de révision de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens prévue d'ici avril 2007 et de la stratégie de mesure afférente.

Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2002-2003 – Tome I
Chapitre 4 – Qualité de l'information sur la performance

En 2003, le VGQ a procédé à une vérification de la qualité de l'information sur la performance présentée dans les rapports annuels de gestion 2001-2002 de 16 entités, dont le Ministère.

En 2004, le VGQ a procédé à la même vérification portant cette fois uniquement sur le *Rapport annuel de gestion 2003-2004 du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille*. Ce mandat, dont les recommandations et les actions entreprises par le MESS sont présentées ci-après, constituait une continuité et un suivi du mandat réalisé en 2003. Dans ce contexte, les recommandations issues du premier mandat et qui n'ont pas été appliquées ont été réitérées par le VGQ.

Pour cette raison, les actions entreprises pour répondre au rapport du VGQ susmentionné ne sont pas reproduites dans le rapport annuel de gestion actuel. Pour plus d'information sur le rapport en question, le lecteur est invité à consulter l'annexe 11 du *Rapport annuel de gestion 2003-2004 du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille*.

Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2003-2004 – Tome II
Chapitre 5 – Qualité de l'information sur la performance

Première recommandation
Veiller à ce que les résultats présentés renseignent sur les effets de la prestation de services.

Le Ministère procède à de nombreuses évaluations de ses mesures, programmes et politiques afin de mieux en connaître l'impact sur ses clientèles et en fait état dans son rapport annuel. Le Ministère compte dans ses prochains rapports annuels de gestion établir des liens plus explicites entre sa performance et les évaluations de programmes en cours, et ce, pour les différents objectifs du plan stratégique visés par ces évaluations.

Deuxième recommandation
Fixer, pour l'ensemble des résultats, des cibles traduisant les attentes.

Le Plan stratégique 2005-2008 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale prend en considération cette préoccupation en introduisant des cibles qui reflètent les effets attendus des interventions plutôt que les processus. Il comprendra également des cibles pour tous ses objectifs.

Troisième recommandation
Expliquer adéquatement tout écart significatif entre les objectifs poursuivis et les résultats atteints.

La révision du tableau de bord de gouvernance de la performance du Ministère prévoit l'inclusion de commentaires analytiques sur l'historique et le contexte de production des résultats, permettant de mieux documenter les écarts en vue de la production du rapport annuel de gestion. Le Ministère portera également une attention particulière à l'explication des écarts significatifs (non-atteinte ou dépassement de cible) dans ses prochains rapports annuels de gestion.

Quatrième recommandation
Préciser les moyens préconisés pour démontrer la capacité de maintenir ou d'améliorer la performance attendue.

Plusieurs des moyens pris pour réaliser les objectifs figurent dans les rapports annuels des agences plutôt que dans celui du Ministère. Dans une optique de gestion axée sur les résultats, le Ministère entend expliquer dans ses prochains rapports annuels de gestion les moyens qu'il compte mettre en œuvre lorsque ses cibles ne sont pas atteintes et que les écarts entre les cibles et les résultats sont significatifs.

Cinquième recommandation
S'assurer de mieux discerner l'influence des facteurs internes de celle des facteurs externes quant aux résultats présentés et de préciser la contribution des partenaires à l'égard de ces résultats.

Le Ministère inclut déjà dans son rapport annuel de gestion une section distincte portant sur le contexte socioéconomique au Québec. Dans la foulée, il fera brièvement état dans sa section « Résultats » de certains facteurs de contingence qui affectent plus particulièrement certains des objectifs poursuivis.

Par ailleurs, Emploi-Québec a entrepris des travaux afin d'encadrer la contribution des ressources externes à la performance de l'agence. Cela devrait faciliter la mise en perspective des contributions des organismes communautaires en employabilité et du Ministère à la performance d'ensemble figurant au rapport annuel de gestion du Ministère.

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a transmis au nouveau ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine les préoccupations du Vérificateur général du Québec concernant les précisions relatives à la contribution des partenaires à l'égard des résultats.

Sixième recommandation
Établir le lien entre les ressources et les résultats.

Le Ministère a entrepris les travaux d'élaboration d'un cadre de référence ministériel en matière de coût de revient.

Septième recommandation
Présenter une information comparative pour l'ensemble de ses résultats et expliquer les écarts significatifs afférents.

Le Ministère a renforcé l'information comparative dans ce rapport annuel de gestion. En outre, certaines limites à la comparabilité des données pourront faire l'objet d'une brève note explicative au rapport annuel de gestion.

Huitième recommandation
Rendre compte de tous les résultats relatifs aux engagements formulés dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Le Ministère a fait les efforts nécessaires pour rendre compte de tous les résultats relatifs aux engagements formulés dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens dans le présent rapport annuel de gestion.

ANNEXE 14

Lois administrées

Liste des lois ou parties de lois dont l'application relève de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale au 31 mars 2005

(La ministre est également chargée de l'application de la réglementation découlant de ces lois.)

- Loi sur l'assurance parentale (L.R.Q., c. A-29.011)[14]
- Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. D-7.1)
- Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. F-5)
- Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (L.R. Q., c. L-7)[15]
- Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail (L.R.Q., c. M-15.001)
- Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30)[16]
- Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1)[17]
- Loi sur l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris (L.R.Q., c. O-2.1)
- Loi sur le régime de rentes du Québec (L.R.Q., c. R-9)
- Loi sur les régimes complémentaires de retraite (L.R.Q., c. R-15.1)
- Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (L.R.Q., c. S-32.001)
- Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik (L.R.Q., c. V-6.1)[18]

14. La Loi sur l'assurance parentale (2001, c. 9) a été sanctionnée le 30 mai 2001. Depuis sa sanction, certaines dispositions de cette loi sont entrées en vigueur, notamment celles qui étaient nécessaires à l'institution du Conseil de gestion de l'assurance parentale et à l'exercice par celui-ci de son pouvoir de réglementer. La Loi modifiant la Loi sur l'assurance parentale et d'autres dispositions législatives (2005, c. 13) a été sanctionnée le 17 juin 2005. Certaines de ses dispositions sont entrées en vigueur le jour de sa sanction. Les dispositions de ces deux lois qui ne sont pas encore en vigueur entreront en vigueur le 1er janvier 2006, date de mise en œuvre du régime.

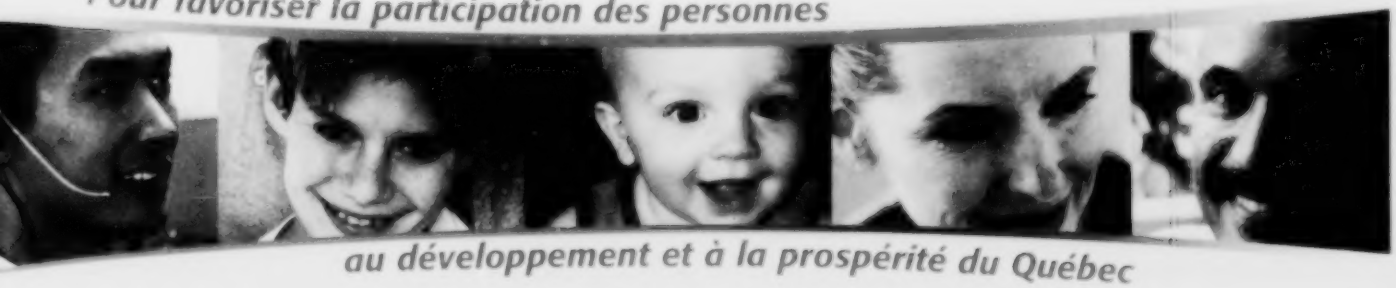
15. La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale a été désignée comme responsable de l'application de cette loi dont certaines dispositions sont entrées en vigueur le 5 mars et le 1er avril 2003 (D. 312-2003, (2003) 11 G.O. 2 1438; D. 501-2003, 1er avril 2003). Le Fonds québécois d'initiatives sociales a acquis les droits et obligations du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail (D.502-2003, (2003) 14A G.O. 2, 2072). Les dispositions relatives au Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et à son obligation de produire des rapports entreront en vigueur le 17 octobre 2005 (D. 821-2005, (2005)37 G.O.2, p. 5229).

16. La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable de l'application de la section III.1 de cette loi relative au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

17. La ministre a la responsabilité des dispositions relatives aux avis de licenciement collectif.

18. L'administration de cette loi par la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale se limite aux articles 378 et 379 traitant de la qualification professionnelle.

Pour favoriser la participation des personnes



au développement et à la prospérité du Québec

Emploi-Québec

2004-2005

Rapport annuel de gestion

Emploi-Québec

Québec

MOT DU SOUS-MINISTRE ASSOCIÉ ET SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Madame Michelle Courchesne
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur François Turenne
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Ministre,
Monsieur le Sous-Ministre,

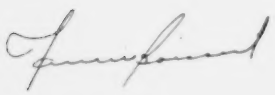
J'ai l'honneur de présenter le septième rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec, qui porte sur l'exercice 2004-2005. Comme vous pourrez le constater, les services publics d'emploi ont poursuivi leurs efforts pour favoriser l'arrimage entre les demandeuses et les demandeurs d'emploi et les entreprises qui ont des besoins de main-d'œuvre. L'achalandage des services de placement en ligne s'est accru considérablement. Nous avons également bonifié ces services avec l'intégration du Placement étudiant du Québec, qui relève désormais d'Emploi-Québec.

Dans un contexte de création d'emplois, l'aide à la recherche d'emploi est demeurée l'option retenue pour un grand nombre d'usagers et d'usagères. Cela s'est réalisé tout en consolidant notre soutien à l'acquisition d'une formation de base adéquate ou des compétences requises pour intégrer le marché du travail pour les personnes à risque de chômage prolongé. Le nombre d'entreprises aidées dans le développement de leurs ressources humaines s'est également accru.

Tout au long de l'année, nous avons travaillé à actualiser nos façons de faire avec nos partenaires institutionnels, notamment le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles afin de mettre en œuvre la Politique gouvernementale pour l'emploi. Par ailleurs, la collaboration avec l'agence de la Sécurité du revenu n'aura jamais été aussi étroite afin d'assurer un soutien aux personnes les plus démunies sur le marché du travail.

Je tiens à témoigner ma reconnaissance à l'ensemble du personnel pour son travail et son dévouement à la réalisation de notre mandat. Enfin, je veux remercier les partenaires du marché du travail pour leur engagement et leur contribution tangible aux succès que nous affichons.

Le sous-ministre associé,



Maurice Boisvert

Québec, octobre 2005

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration de la direction 115

Rapport de validation du vérificateur interne 116

Le marché du travail en 2004-2005 118

L'organisation 120

- Mission, clientèle et services 120
- Approche partenariale 121
- Ressources au service de la main-d'œuvre et des entreprises 124

Présentation des résultats 129

- Orientation 1
  Assurer une insertion maximale en emploi des personnes qui sont en situation de chômage 132
- Orientation 2
  Soutenir les personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée et d'exclusion dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail 144
- Orientation 3
  Renforcer la capacité des entreprises à maintenir et à créer des emplois par des actions en matière de développement de la main-d'œuvre 152
- Orientation 4
  Améliorer la gestion par résultats et les services aux citoyens 158

États financiers du Fonds de développement du marché du travail 160

ANNEXES

Annexe 1
Principaux résultats en 2004-2005 selon la région 169

Annexe 2
Caractéristiques des nouveaux participants et participantes selon la mesure et le statut en 2004-2005 170

Annexe 3
Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 172

Annexe 4
Membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2005 179

Annexe 5
Présidentes et présidents des conseils régionaux des partenaires du marché du travail au 31 mars 2005 181

Annexe 6
Présidentes et présidents des comités « aviseurs » (ou comités consultatifs), des comités d'intégration et de maintien en emploi et des tables et comités sectoriels de main-d'œuvre au 31 mars 2005 182

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Le contenu du présent rapport relève de la responsabilité du sous-ministre associé d'Emploi-Québec. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information et des données qui y sont présentées à des fins de reddition de comptes, en relation avec les résultats contenus dans le plan d'action annuel d'Emploi-Québec pour 2004-2005.

Tout au long de l'année financière, Emploi-Québec a maintenu des contrôles et des moyens pour gérer les risques, de façon à garantir l'atteinte de ses objectifs. Les moyens en place sont notamment :

- des directives et des activités de formation à l'intention du personnel effectuant des saisies ou du traitement de données;
- des activités de contrôle et de conformité aux divers échelons de l'organisation;
- un site intranet rendant accessible de l'information de gestion de nature opérationnelle et financière;
- un outil de planification budgétaire et opérationnelle destiné aux différents intervenants;
- la production mensuelle d'un tableau de bord des résultats incluant une analyse et des projections;
- des études évaluatives sur les effets des interventions.

Ce rapport de gestion décrit fidèlement la mission, les services et la clientèle d'Emploi-Québec. Il couvre les principales activités de cette dernière et présente les résultats les plus pertinents de ses interventions. Je suis satisfait des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport de gestion. Les membres du comité de gestion ont également approuvé le présent rapport annuel de gestion.

Le sous-ministre associé,

Maurice Boisvert

Québec, octobre 2005

RAPPORT DE VALIDATION DU VÉRIFICATEUR INTERNE

Monsieur Maurice Boisvert
Sous-ministre associé d'Emploi-Québec
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Monsieur le Sous-Ministre associé,

Nous avons procédé à l'examen des résultats relatifs à des indicateurs annoncés dans le plan d'action 2004-2005 d'Emploi-Québec et présentés au rapport annuel de gestion 2004-2005. Ces indicateurs sont les suivants :

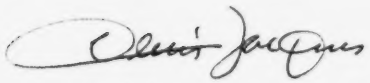
- Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement;
- Taux de satisfaction des usagers des services d'information sur le marché du travail dans les salles multiservices;
- Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec;
- Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base;
- Proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondant aux critères de repérage des personnes à risque de chômage prolongé;
- Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec;
- Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec;
- Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation professionnelle ou technique;
- Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation autre que professionnelle ou technique;
- Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée;
- Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, prestataires de l'assistance-emploi;
- Nombre de prestataires de l'assistance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec;
- Taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec;
- Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, responsables de famille monoparentale;
- Taux d'emploi des responsables de famille monoparentale ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec;
- Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, de moins de 30 ans;
- Taux d'emploi des personnes de moins de 30 ans ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec;
- Prestations non versées par l'assistance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec, visant un retour en emploi;
- Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives;
- Nombre de nouvelles ententes de qualification;
- Taux de satisfaction des usagers à l'égard de leur participation aux interventions d'Emploi-Québec.

La direction d'Emploi-Québec a la responsabilité de s'assurer de l'exactitude et de l'intégralité de l'information présentée dans le rapport annuel de gestion. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère vraisemblable des résultats relatifs aux indicateurs mentionnés précédemment.

Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des calculs, à reconstituer les résultats, à effectuer des sondages et à susciter des discussions portant sur l'information qui nous a été fournie par Emploi-Québec. Ces travaux ont été effectués conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes et s'inspirent de celles régissant les missions d'examen de l'Institut canadien des comptables agréés.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les explications concernant les indicateurs examinés ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le vérificateur interne,



Denis Jacques
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, octobre 2005

LE MARCHÉ DU TRAVAIL EN 2004-2005

Au cours de l'année :

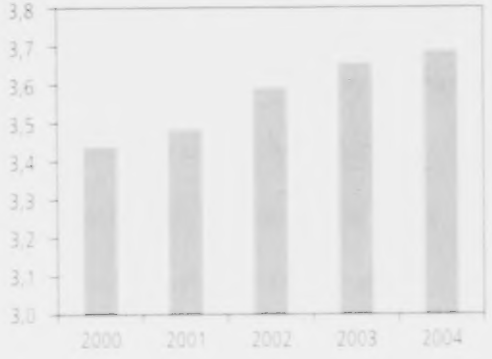
- La population active a dépassé les 4 millions d'individus, grâce à une augmentation importante du nombre de femmes et de personnes de 55 à 64 ans, lesquelles représentaient respectivement 46 % et 11 % de la population active;
- La part de la population possédant un diplôme d'études postsecondaires a atteint presque 49 %. Cette proportion monte à 58 % parmi la population active;
- L'emploi hautement qualifié représente plus d'un emploi sur trois. En incluant les postes de gestion, les postes professionnels dont l'exercice requiert habituellement un diplôme universitaire et les postes de technicienne ou de technicien, dont les titulaires exercent des tâches exigeant le plus souvent un diplôme d'études collégiales techniques, sa part relative était d'environ 38 %;
- Quelque 79 milliards de dollars ont été versés en salaires par les entreprises dont la masse salariale est supérieure à 250 000 $. Ces entreprises ont investi environ 1,1 milliard de dollars en formation de leur main-d'œuvre, soit globalement 1,5 % de leur masse salariale.

Hausse de l'emploi

Pour une deuxième année de suite, la hausse rapide et marquée de la valeur du dollar canadien par rapport à la devise américaine a affecté la croissance de l'économie québécoise. Après une progression modeste en 2003, le produit intérieur brut du Québec s'est accru de 2,4 % en 2004 pour se situer à 236,3 milliards de dollars. Portée par la consommation et l'investissement, la demande intérieure finale est demeurée élevée, avec une hausse de 4,1 %.

PRODUIT INTÉRIEUR BRUT AUX PRIX DU MARCHÉ (EN MILLIARDS DE DOLLARS DE 1997)

NOMBRE D'EMPLOIS (EN MILLIONS)

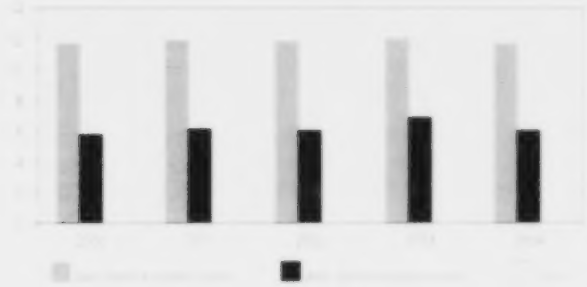


1. Personnes de 15 ans et plus possédant un diplôme en formation professionnelle (métier), ou un diplôme d'études collégiales ou d'études universitaires.

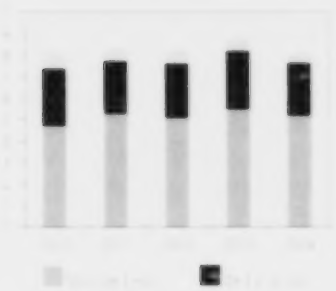
Cette croissance économique s'est accompagnée de résultats satisfaisants sur le marché du travail avec la création de 60 800 emplois, tous à plein temps. Le Québec comptait à la fin de l'année près de 3,7 millions d'emplois. Le taux d'emploi[2], en hausse pour une huitième année consécutive, s'est établi à 60,2 %. Pendant ce temps, 37 000 personnes ont joint les rangs de la population active, le taux d'activité[3] se situant ainsi à 65,6 % en mars 2005.

La participation des personnes de 55 à 64 ans a poursuivi sa rapide progression des dernières années en atteignant un sommet de 51,2 %. Le taux d'activité des femmes de ce groupe d'âge a dépassé les 40 % pour la première fois, à 42 %.

TAUX DE CHÔMAGE, SELON LA SCOLARITÉ (EN POURCENTAGE)



COMPOSITION DU TAUX DE CHÔMAGE SELON LA DURÉE (EN POINTS DE POURCENTAGE)



La progression plus rapide de l'emploi que de la population active s'est traduite par une diminution notable du chômage. Le nombre de chômeuses et de chômeurs s'est replié de 366 000 en 2003 à 342 000 en 2004. Le taux de chômage a reculé de 9,2 % à 8,5 %, ce qui est le taux le plus bas depuis 1975. Cette baisse s'observe indépendamment de la scolarité, bien que les personnes titulaires d'un diplôme d'études postsecondaires tendent à moins chômer. On observe en outre une diminution de la durée moyenne du chômage, qui est passée de 24,8 semaines en 2000 à 20 semaines en 2004.

Ce chômage a coexisté avec de nombreux postes vacants, pour lesquels certaines entreprises ont même éprouvé des difficultés de recrutement, difficultés qui pourraient d'ailleurs s'intensifier dans les prochaines décennies en raison du vieillissement de la population. Les services publics d'emploi visent donc à faciliter l'arrimage rapide entre la main-d'œuvre et les employeurs, tout en favorisant l'insertion des personnes présentant des risques de chômage prolongé.

2. Les données sur l'emploi sont tirées de l'Enquête sur la population active. Le taux d'emploi correspond au nombre de personnes qui occupent un emploi en proportion de la population de 15 ans et plus.
3. Le taux d'activité correspond au nombre de personnes présentes sur le marché du travail, en emploi ou à la recherche active d'un emploi, en proportion de la population de 15 ans et plus. Le taux d'activité d'un groupe correspond à la population active de ce groupe en proportion de sa population.

L'ORGANISATION

Emploi-Québec est une agence au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Elle est parmi les plus importantes agences du gouvernement par son effectif et par son budget. Dans son action, Emploi-Québec contribue à l'atteinte des objectifs du gouvernement du Québec visant l'émergence d'une économie compétitive et d'une société solidaire.

Mission, clientèle et services

Mission

La mission d'Emploi-Québec est de contribuer, de concert avec les partenaires du marché du travail, à développer l'emploi et la main-d'œuvre et de lutter contre le chômage dans une perspective de développement économique et social.

Ainsi, Emploi-Québec participe à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail, de même qu'à un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. Elle offre ses services en visant l'insertion sociale et professionnelle, la préparation à l'emploi, le maintien en emploi, la stabilisation de l'emploi et la création d'emplois. De plus, elle favorise l'essor d'une formation continue de la main-d'œuvre qui soit qualifiante et transférable.

Clientèle, mesures et services

Emploi-Québec offre des services universels à l'ensemble de la population et des entreprises québécoises ainsi que des services spécialisés aux individus et aux entreprises, en fonction de l'évaluation des besoins de ces derniers et en tenant compte des ressources dont elle dispose.

Emploi-Québec fournit également de l'aide financière et du soutien technique à des initiatives de mobilisation et de concertation, dont des projets majeurs et des projets économiques d'envergure permettant de maintenir ou créer des emplois. En outre, Emploi-Québec intervient dans divers secteurs d'activité économique en soutenant des comités sectoriels de main-d'œuvre composés de représentantes et de représentants de la main-d'œuvre et des entreprises. Ces comités, créés en vertu de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, ont pour mandat de cerner les besoins de leur secteur en matière de main-d'œuvre, de gestion des ressources humaines, d'organisation du travail et de formation de la main-d'œuvre. Ils doivent également trouver les solutions pertinentes en fonction des besoins définis et les mettre en œuvre.

Emploi-Québec administre les programmes d'apprentissage et de qualification professionnelle réglementés en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Les services liés à d'autres lois, à des mandats spéciaux ou à des ententes particulières, dont le Programme des normes interprovinciales « Sceau rouge », complètent la gamme des interventions d'Emploi-Québec.

L'intervention d'Emploi-Québec porte en outre sur la promotion et l'application de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, avec l'appui et la participation des partenaires, notamment les comités sectoriels de main-d'œuvre. À cet effet, Emploi-Québec fournit des services universels d'information aux employeurs assujettis à la Loi, elle prend en charge l'agrément des formatrices et des formateurs, certifie l'admissibilité des activités, élabore des programmes de subventions et gère le Fonds national de formation de la main-d'œuvre, sous l'autorité de la Commission des partenaires du marché du travail. Dans le cadre de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, Emploi-Québec soutient également le développement et la mise en œuvre d'un régime d'apprentissage et de l'intervention sectorielle.

Approche partenariale

Concertation

Pour être efficace, l'intervention sur le marché du travail nécessite la collaboration et la mobilisation de nombreux acteurs du marché du travail. C'est pourquoi on retrouve diverses instances de concertation aux échelons national, régional et local. S'ajoute à ce partenariat établi sur une base territoriale une concertation par secteur d'activité et selon certaines clientèles particulières. Ces instances, composées de représentantes et de représentants de la main-d'œuvre, des entreprises, des organismes communautaires œuvrant dans le milieu de l'emploi, des milieux de l'enseignement et des ministères concernés, sont chargées d'alimenter et de soutenir Emploi-Québec dans l'accomplissement de son mandat.

À l'échelon national, la Commission des partenaires du marché du travail[4] définit avec la ministre les orientations d'Emploi-Québec, en plus de lui recommander le plan d'action annuel et des ajustements aux mesures et services. Elle exerce des responsabilités en matière d'affectation des ressources et de réglementation dans le cadre de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre. Par ailleurs, la Commission assure le suivi du plan d'action, le suivi budgétaire ainsi que le suivi et l'évaluation des résultats. Enfin, la Commission détient un pouvoir d'initiative en ce qui a trait à l'emploi et à la main-d'œuvre. En 2004-2005, la Commission a notamment :

- appuyé le projet de la ministre de développer un plan gouvernemental pour l'emploi axé sur l'amélioration de la qualité de vie des citoyens et citoyennes des régions grâce à l'augmentation du taux d'emploi et de la productivité, par le rehaussement des compétences des travailleuses et des travailleurs;
- poursuivi son appui à la mise en œuvre du Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences, notamment en soutenant davantage les efforts des comités sectoriels de main-d'œuvre dans l'élaboration de 14 nouvelles normes professionnelles, ce qui porte maintenant à 20 le nombre de normes professionnelles officielles au Québec, ainsi qu'en encourageant les comités sectoriels à mettre en œuvre des mécanismes d'évaluation des compétences acquises en milieu de travail, sans égard au mode d'acquisition, cela dans le but de favoriser la reconnaissance des compétences des travailleuses et travailleurs d'expérience;
- reconnu trois nouveaux comités sectoriels, soit le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie ferroviaire, le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie maritime et le Comité sectoriel de main-d'œuvre en horticulture ornementale – commercialisation et services;
- poursuivi les travaux en vue de la révision de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre; participé à la rédaction du rapport quinquennal sur la mise en œuvre de cette loi; poursuivi la revue du règlement sur les dépenses de formation, de celui sur l'agrément des formateurs et des organismes de formation et de celui sur les exemptions;
- soutenu des projets de recherche afin de documenter la Commission sur différents aspects du caractère qualifiant de la formation dans le but de clarifier ce concept et de favoriser l'amélioration de la qualification de la main-d'œuvre;
- tenu un événement de sensibilisation et de mobilisation des partenaires du marché du travail relativement à la qualification de la main-d'œuvre;
- poursuivi les initiatives de veille en matière de changements démographiques, d'adéquation entre l'offre de formation et les perspectives professionnelles (achats de formation, formation en milieu de travail, apprentissage) ainsi qu'en matière d'aide au recrutement et à la rétention de la main-d'œuvre (meilleure connaissance des emplois vacants et des moyens de les pourvoir);

4. Voir la liste des membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2005 à la page 179.

- mis en œuvre de la recherche-action afin d'assurer le suivi de projets pilotes d'apprentissage en mode virtuel;
- appuyé pour une seconde année, en collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, une campagne de publicité ayant pour objet la valorisation de la formation professionnelle et technique, campagne axée sur des besoins régionaux de main-d'œuvre susceptibles d'être exposés à une rareté de l'offre;
- accordé son appui à la préparation de la troisième édition de la Semaine québécoise des adultes en formation grâce à une aide financière et à un soutien technique.

À l'échelon régional, les 17 régions administratives sont dotées d'un conseil composé du même type de représentantes et de représentants[5]. Les conseils ont le mandat de définir la problématique du marché du travail de leur région et d'adapter les interventions d'Emploi-Québec en conséquence. De plus, dans le cadre des orientations nationales, ils déterminent les cibles de résultats, font la répartition des ressources et définissent les stratégies et objectifs d'intervention des plans d'action régionaux. Les conseils régionaux ont également un mandat de concertation avec différentes instances de développement de la main-d'œuvre ainsi que de développement économique.

À l'échelon local, la concertation s'effectue entre les centres locaux d'emploi relevant d'Emploi-Québec et les centres locaux de développement relevant du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation. Un protocole précise l'arrimage convenu entre ces organismes au regard notamment des priorités d'action ainsi que de leur suivi. Le soutien au démarrage d'entreprise fait notamment l'objet d'une entente pour la gestion de la mesure Soutien au travail autonome.

Sur une base sectorielle ou de clientèle[6], la concertation des partenaires privés et publics engagés dans le développement de la main-d'œuvre et de l'emploi se fait à partir de la mise en œuvre de la Politique d'intervention sectorielle. Cette politique définit les principes de la concertation de quelque 400 partenaires patronaux, syndicaux et publics engagés dans le développement de la main-d'œuvre et de l'emploi sur le plan sectoriel. Actuellement, cette politique encadre les travaux de :

- 28 tables et comités sectoriels de main-d'œuvre, lesquels sont chargés de circonscrire les problèmes et les stratégies de développement de la main-d'œuvre de leur secteur respectif et de créer des conditions propices au développement des entreprises et de la main-d'œuvre. Les secteurs d'activité économique couverts par les comités sont définis par la délimitation des secteurs d'activité économique aux fins de l'intervention sectorielle d'Emploi-Québec et aux fins d'application de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, délimitation adoptée par la Commission des partenaires du marché du travail;
- deux comités d'intégration et de maintien en emploi, l'un pour les personnes handicapées et l'autre pour les personnes immigrantes;
- quatre comités « aviseurs » (ou comités consultatifs) dont chacun est chargé de promouvoir et d'appuyer le développement du groupe cible qu'il représente en ce qui concerne son intégration, sa réintégration ou son maintien en emploi, en émettant des recommandations et des avis relatifs aux stratégies d'intervention à privilégier.

Il est à noter que la mise à jour de la Politique d'intervention sectorielle sera achevée à l'automne 2005.

5. Voir la liste des présidentes et présidents des conseils régionaux des partenaires du marché du travail au 31 mars 2005, à la page 181.
6. Voir la liste des présidentes et présidents des comités « aviseurs » (ou comités consultatifs), des comités d'intégration et de maintien en emploi et des tables et comités sectoriels de main-d'œuvre au 31 mars 2005 à la page 182.

Une vision gouvernementale

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, principalement par l'entremise d'Emploi-Québec, s'allie à divers partenaires gouvernementaux concernés par le développement de l'emploi et la lutte contre la pauvreté pour consolider l'efficacité de son action. Ces partenaires sont le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, le ministère de la Culture et des Communications, le ministère du Travail, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs ainsi que Revenu Québec. Des organismes publics tels que la Commission de la santé et de la sécurité du travail, le Conseil de la famille et de l'enfance, l'Office franco-québécois pour la jeunesse, l'Office Québec-Amériques pour la jeunesse et l'Office des personnes handicapées du Québec sont aussi des partenaires.

Emploi-Québec assure les liens avec le gouvernement canadien en ce qui concerne la gestion des fonds transférés au Québec en vertu de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail. Cette entente porte sur les mesures actives d'emploi et sur certaines fonctions du Service national de placement. Des mécanismes d'échange et de référence sont en place pour assurer le bon fonctionnement ainsi que la continuité des services. Des organismes publics comme la Commission de la santé et de la sécurité du travail, le Conseil de la famille et de l'enfance, l'Office franco-québécois pour la jeunesse, l'Office Québec-Amériques pour la jeunesse et l'Office des personnes handicapées sont également des partenaires à cet égard. En ce qui concerne la clientèle handicapée, Emploi-Québec la soutient par ailleurs par certains programmes auxquels le Canada contribue financièrement par l'entremise de l'Entente Canada-Québec visant la participation des personnes handicapées au marché du travail. Des projets pilotes auprès des travailleuses et travailleurs âgés sont aussi expérimentés conjointement. Emploi-Québec représente le Québec au Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage et administre le Programme des normes interprovinciales « Sceau rouge ».

Une contribution indispensable des organismes partenaires

L'offre de service d'Emploi-Québec met à contribution quelque 500 ressources externes en employabilité, ressources dont la majorité sont des organismes communautaires sans but lucratif. On retrouve plus précisément parmi ces derniers les carrefours jeunesse-emploi, les clubs de recherche d'emploi, les entreprises d'entraînement, les entreprises d'insertion, les organismes de développement de l'employabilité et les services spécialisés de main-d'œuvre. L'intervention en matière de main-d'œuvre et d'emploi repose également sur les services complémentaires des réseaux d'enseignement, des organismes sectoriels ainsi que des centres locaux de développement. L'ensemble de ces ressources contribue directement aux résultats des services publics d'emploi.

7. Dans le cadre du transfert du programme de subvention des centres de travail adaptés.

Ressources au service de la main-d'œuvre et des entreprises

Ressources humaines

Emploi-Québec a utilisé un effectif totalisant 2 741 équivalents temps complet (ETC)[8] financés dans le cadre du Fonds de développement du marché du travail.

EFFECTIF UTILISÉ SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI

Catégorie d'emploi	2004-2005	2003-2004
Agentes et agents d'aide à l'emploi et chefs d'équipe, techniciennes et techniciens	1 344	1 496
Personnel de soutien et préposées et préposés à la réception	559	659
Professionnelles et professionnels	681	726
Gestionnaires	157	168
Total	**2 741**[a]	**3 049**

a. En imputant les 7 ETC en prêt de services au sein du Ministère à l'année 2003-2004, l'écart entre les deux années est de 301 ETC, soit 3 042 moins 2 741.

EFFECTIF UTILISÉ SELON LA RÉGION

Région	2004-2005	2003-2004
Abitibi-Témiscamingue	75	87
Bas-Saint-Laurent	101	112
Capitale-Nationale	193	232
Centre-du-Québec	73	80
Chaudière-Appalaches	113	121
Côte-Nord	62	68
Estrie	106	115
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	85	96
Lanaudière	113	126
Laurentides	142	163
Laval	85	93
Mauricie	143	156
Montérégie	315	370
Montréal	613	699
Nord-du-Québec	19	18
Outaouais	104	116
Saguenay–Lac-Saint-Jean	119	132
Sous-total activités régionales	2 461	2 784
Unités centrales[b]	280	265
Total	**2 741**	**3 049**

a. L'effectif utilisé inclut les 29 ETC du Centre d'assistance au placement.

b. Y compris les ETC rattachés aux activités du Placement étudiant du Québec transférés en 2004-2005 à la suite de l'entente intervenue entre le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE) et le ministère de l'Emploi et la Solidarité sociale (MESS). En 2004-2005, les ETC utilisés pour le placement étudiant sont au nombre de cinq.

8. L'effectif de 2 741 ETC est composé de 2 503 ETC du Ministère et de 238 employées et employés prêtés par la Ville de Montréal en vertu d'une convention relative à l'organisation des services d'emploi. À cet effectif s'ajoutent 59 ETC financés par le Fonds national de formation de la main-d'œuvre. L'effectif total pour 2004-2005 tient compte des prêts de services au sein du ministère (impact net de -7 ETC).

Le réseau, qui fournit les services directs à la clientèle, a bénéficié de 90 % de l'effectif ainsi déployé dans les directions régionales et leurs centres locaux d'emploi et points de service. Les ressources humaines réparties dans les unités centrales exercent surtout des fonctions de coordination et de soutien du réseau. Par ailleurs, Emploi-Québec a convenu d'ententes de service avec des unités administratives du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale portant sur les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. L'effectif total utilisé en 2004-2005 a diminué de 301 ETC par rapport à l'année 2003-2004, soit une baisse de 10 %. Emploi-Québec a entrepris une reconfiguration du réseau afin d'optimiser l'utilisation des ressources. La mise en place progressive de services communs d'accueil, d'évaluation et de référence pour le module Emploi-Québec et Sécurité du revenu permettra d'améliorer le cheminement de la clientèle. Par ailleurs, des efforts de réduction des coûts de fonctionnement ont été faits afin de limiter au minimum les impacts de la baisse des budgets sur l'effectif.

Les activités de formation du personnel en 2004-2005 visaient la poursuite de l'amélioration de la qualité des services offerts à la clientèle. L'année 2004-2005 se distingue de l'année précédente par le fait qu'il n'y a pas eu d'implantation informatique majeure nécessitant un grand nombre de jours de formation. Ainsi, les professionnelles et professionnels ainsi que les agentes et agents d'aide et chefs d'équipe des bureaux locaux et des directions régionales ont bénéficié de formations sur différents aspects de la gestion des programmes et des mesures offerts : la gestion des ressources humaines (phase 2), l'intégration du Placement étudiant dans Placement en ligne, l'approche d'intervention, l'aide-conseil à la recherche d'emploi, le programme d'entraînement à la tâche d'agente ou d'agent et de chef d'équipe, etc. Les gestionnaires ont participé à des activités de sensibilisation, de formation et de gestion du changement relativement à l'implantation de stratégies et de mesures d'Emploi-Québec, ainsi qu'au harcèlement psychologique et à l'éthique en milieu de travail. Au total, 4 664 jours-personnes ont été consacrés à la formation du personnel. Cela représente une moyenne de 1,7 jour par employé. À ces formations, il faut ajouter la formation organisée par les régions elles-mêmes pour répondre à des besoins particuliers du personnel.

NOMBRE DE JOURS-PERSONNES DE FORMATION SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI

Catégorie de personnel	2004-2005
Agentes et agents d'aide à l'emploi et chefs d'équipe, techniciennes et techniciens	1 846
Personnel de soutien et préposées et préposés à la réception	172
Professionnelles et professionnels	1 974
Gestionnaires	422
Toutes catégories (bureautique)	250
Total	**4 664**

Ressources financières[9]

Les dépenses totales du Fonds de développement du marché du travail en 2004-2005 se sont élevées à près d'un milliard de dollars (967,3 millions de dollars), dont 655 millions liés à l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail. Ces dépenses ont été inférieures de 22,4 millions de dollars à celles de l'année précédente[10]. Ces dépenses sont distinctes de celles du Fonds national de formation de la main-d'œuvre.

Les activités effectuées par le personnel en services directs à la clientèle et en administration pour atteindre les résultats ont nécessité des dépenses de 220,3 millions de dollars en 2004-2005. Le coût des mesures auxquelles la clientèle a participé, y compris le soutien du revenu aux participantes et aux participants, totalisait 747,0 millions de dollars, dont une partie a servi à supporter les coûts des activités qui avaient débuté l'année précédente.

ENSEMBLE DES DÉPENSES (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2004-2005	2003-2004
Services directs à la clientèle et en administration	**220,3**	**226,8**
Reports de l'année précédente	241,2	246,6
Nouvelles activités	505,8	516,3
Sous-total des Mesures	**747,0**	**762,9**
Total	**967,3**	**989,7**

Emploi-Québec établit de grandes orientations destinées à guider son intervention sur le marché du travail et à répartir l'effort financier à y consacrer. Le tableau qui suit illustre la part des ressources financières disponibles qui a été investie en relation avec les orientations et les grands types de services. La part élevée consacrée aux individus (80,9 %) témoigne des sommes nécessaires pour assurer le soutien du revenu lors de la participation et le financement des services fournis par les ressources externes. Elle traduit également le volume de personnes touchées (plus de 320 000). Les dépenses effectuées à cet égard concernent principalement des projets de formation, de développement de l'employabilité ou d'intégration à l'emploi. Quant aux dépenses pour les services aux entreprises, elles concernent des projets de développement des ressources humaines, de formation ainsi que divers services-conseils spécialisés en gestion des ressources humaines. Les dépenses engagées pour l'information sur le marché du travail (IMT) et les services de placement visent les deux clientèles à la fois. Le coût moyen de ces diverses interventions est examiné dans ce rapport.

9. Pour plus de détails sur les revenus et dépenses, consulter les états financiers à la page 160.
10. Les dépenses en 2004-2005 de 967,3 millions de dollars excèdent de 7,0 millions de dollars les revenus. Le surplus cumulé du Fonds au 31 mars 2005 passe ainsi à 24,3 millions de dollars.

DÉPENSES EN RAPPORT AVEC LES ORIENTATIONS, 2004-2005[a]

	Types de services	Part relative[b]
Individus		
Soutien aux personnes à risque de sous-emploi	Mesures actives et services aux individus	80,9 %
Arrimage entre l'offre et la demande		
Insertion maximale en emploi des personnes en situation de chômage	IMT et placement	3,9 %
Entreprises		
Renforcement de la capacité des employeurs à créer et à maintenir des emplois	Mesures actives et services aux entreprises	15,2 %

a Les dépenses liées à l'orientation visant l'amélioration de la gestion par résultats se répartissent dans l'ensemble des autres orientations.

b Les parts relatives sont obtenues en répartissant les dépenses totales (967,3 millions de dollars), composées du coût des mesures et des services directs et d'administration, entre les orientations inscrites au tableau.

Le budget est réparti annuellement entre les régions en fonction de critères socioéconomiques liés à l'emploi et au chômage, prenant ainsi en considération les variations parfois marquées entre les régions, dont celles du volume d'emplois, du nombre de chômeuses et de chômeurs, de la période de chômage, du taux de roulement et de mises à pied. L'utilisation de tels critères vise à tenir compte des particularités régionales et des efforts que chaque région doit déployer pour offrir des services accessibles et complets sur son territoire.

ENSEMBLE DES DÉPENSES SELON LA RÉGION (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2004-2005	2003-2004
Abitibi-Témiscamingue	19,8	20,8
Bas-Saint-Laurent	30,4	30,4
Capitale-Nationale	62,3	64,7
Centre-du-Québec	23,9	23,0
Chaudière-Appalaches	32,0	32,7
Côte-Nord	16,7	14,9
Estrie	29,5	30,7
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	24,3	30,0
Lanaudière	35,5	38,1
Laurentides	43,2	42,9
Laval	26,7	28,1
Mauricie[a]	35,0	37,0
Montérégie	101,5	108,4
Montréal	205,1	209,7
Nord-du-Québec	4,4	5,4
Outaouais	31,8	30,3
Saguenay–Lac-Saint-Jean	36,2	36,9
Sous-total des régions	**758,3**	**784,0**
Unités centrales et autres[b]	**209,0**	**205,7**
Total	**967,3**	**989,7**

a Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre d'assistance au placement sont comprises dans le budget de la Mauricie, où il est situé.

b Cette somme comprend notamment les dépenses des unités centrales, les contributions d'employeurs pour l'ensemble du Fonds, la charge du Fonds des technologies de l'information et les frais indirects du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale à l'égard des services rendus au Fonds de développement du marché du travail. Elle comprend également le financement des comités sectoriels de main-d'œuvre et des carrefours jeunesse-emploi.

Ressources informationnelles

Au cours de l'année, Emploi-Québec a consacré 11,4 millions de dollars à la modernisation et à l'entretien de ses actifs informatiques qui comptent une vingtaine de systèmes. Plus précisément en matière de services en ligne, le site Placement en ligne a été amélioré de manière à supporter l'appariement entre les candidatures et les offres d'emplois étudiants. Rappelons qu'Emploi-Québec met à la disposition du grand public plus de 1 700 postes informatiques pour accéder à ces services en ligne.

Toujours dans le domaine des services en ligne et du partenariat, Emploi-Québec a déployé une passerelle informatique, modernisant ainsi l'échange d'information avec ses partenaires, ressources externes en employabilité et maisons d'enseignement. L'implantation de cette passerelle, qui supporte la gestion des dossiers de la clientèle, a permis d'optimiser plusieurs aspects de la prestation de services, notamment le service à la clientèle, la productivité, la conformité et la reddition de comptes.

Dans sa volonté de développement partenarial, Emploi-Québec a entrepris la mise en place, avec la collaboration de la Bibliothèque nationale du Québec, d'un centre info-carrières dans la Grande Bibliothèque. Emploi-Québec a également procédé à des travaux de développement pour adapter ses systèmes financiers, dans le cadre du projet gouvernemental SAGIR.

Enfin, Emploi-Québec a réalisé des analyses d'opportunité et de faisabilité, visant la modernisation de certains outils relatifs, notamment, à la qualification et à l'apprentissage en milieu de travail, à l'approche d'intervention et à la facturation en ligne. Dans le cadre de ces analyses, l'agence souhaite exploiter les services en ligne comme moyen de moderniser sa prestation de services.

	Cible 2004-2005	Résultat 2004-2005	Taux d'atteinte de la cible	Résultat 2003-2004
Orientation 1				
Assurer une insertion maximale en emploi des personnes qui sont en situation de chômage				
Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	342 400	462 434	135 %	327 426
Taux de satisfaction des usagers des services d'information sur le marché du travail dans les salles multiservices	90 %	-	-	94,0 %
Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec	250 000	260 394	104 %	266 459
Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, participants de l'assurance-emploi – *Entente Canada-Québec*	136 538	150 342	110 %	143 359
Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	32 000	35 223	110 %	32 722
Proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondant aux critères de repérage des personnes à risque de chômage prolongé	75 %	65,8 %	88 %	69 %
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	130 825	132 311	101 %	132 706
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec, participants de l'assurance-emploi – *Entente Canada-Québec*	60 469	50 356	83 %	50 001
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	46,6 %	47,0 %	101 %	45,4 %
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation professionnelle ou technique	74,1 %	73,0 %	99 %	72,9 %
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation autre que professionnelle ou technique	58,2 %	55,0 %	95 %	57,0 %
Nombre d'examens de qualification administrés dans les métiers réglementés	-	4 915	-	4 793

	Cible 2004-2005	Résultat 2004-2005	Taux d'atteinte de la cible	Résultat 2003-2004
Orientation 2 **Soutenir les personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée et d'exclusion dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché**				
Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75 %	70,2 %	94 %	72 %
Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, prestataires de l'assistance-emploi	98 000	90 655	93 %	102 381
Nombre de prestataires de l'assistance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	39 233	35 295	90 %	38 963
Taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	38,7 %	39,8 %	103 %	37,5 %
Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec responsables de famille monoparentale	31 467	23 860	76 %	26 721
Taux d'emploi des responsables de famille monoparentale ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	46,8 %	46,7 %	100 %	45,6 %
Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, de moins de 30 ans	88 000	90 696	103 %	91 305
Taux d'emploi des moins de 30 ans ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	46,9 %	46,4 %	99 %	45,7 %
Somme des prestations non versées par l'assistance-emploi et par l'assurance-emploi suite à une intervention visant un retour en emploi (M $)	276,2	265,1	96 %	243,7
Prestations non versées par l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi (M $) – *Entente Canada-Québec*	156,2	158,2	101 %	130,9
Prestations non versées par l'assistance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	120,0	106,9	89 %	112,8

	Cible 2004-2005	Résultat 2004-2005	Taux d'atteinte de la cible	Résultat 2003-2004
Orientation 3				
Renforcer la capacité des entreprises à maintenir et à créer des emplois par des actions en matière de développement de la main-d'œuvre				
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives	4 500	5 288	118 %	4 612
Nombre de nouvelles ententes de qualification	4 100	5 956	145 %	2 873
Proportion des entreprises assujetties à la Loi dont la masse salariale est inférieure à 1 M $ et qui investissent au moins 1 % de cette dernière dans la formation de leur main-d'œuvre	-	73,8 % (en 2003)	-	72,8 % (en 2002)
Orientation 4				
Améliorer la gestion par résultats et les services aux citoyens				
Taux de satisfaction des usagers à l'égard de leur participation aux interventions d'Emploi-Québec	85 %	-	-	-
Nombre de plaintes adressées au Bureau des renseignements et plaintes	-	1 760	-	2 517
Coût moyen par personne en emploi après une intervention d'Emploi-Québec	-	6 200	-	6 400

Notes sur les indicateurs

Personnes en emploi

Les résultats relatifs aux personnes en emploi renvoient aux personnes dont la participation à une mesure d'Emploi-Québec a pris fin entre le 1er janvier et le 31 décembre 2004. Ce décalage par rapport à l'année financière (du 1er avril au 31 mars) vise à permettre la reddition de comptes dans les délais prévus. Ainsi, certains des résultats dénombrés se rapportent à des personnes qui ont commencé leur participation au cours de l'année précédente. Par ailleurs, d'autres résultats d'emploi ne seront considérés que l'année suivante. Cette méthode est en application depuis 2003-2004.

Taux d'emploi

Les résultats relatifs aux taux d'emploi renvoient aux personnes dont la participation à une mesure d'Emploi-Québec a pris fin entre le 1er octobre 2003 et le 30 septembre 2004. Ce mode de calcul s'appliquait également aux données publiées en 2003-2004.

Évolution des résultats

Les données historiques pour les années 2000-2001 à 2003-2004 sont tirées des rapports annuels de gestion précédents. Au même titre que les cibles de résultats attendus, les modalités de calcul sont ajustées chaque année en fonction des ajouts à l'offre de service et des améliorations apportées au système informatique soutenant la production des indicateurs. Par conséquent, pour un même indicateur, les données historiques peuvent comporter certains ajustements limitant la comparaison.

Indicateurs non ciblés

Afin de compléter l'information sur les résultats, des données sont fournies sur certains indicateurs non ciblés au plan d'action d'Emploi-Québec (ex. examens de qualification, plaintes, coût moyen).

Taux d'atteinte

Les taux d'atteinte des objectifs sont présentés en regard des cibles révisées du plan d'action. À cet effet, les cibles révisées font l'objet d'un dépôt aux instances décisionnelles.

Orientation 1
Assurer une insertion maximale en emploi des personnes qui sont en situation de chômage

Chaque année, un million de Québécoises et de Québécois en moyenne connaissent un épisode de chômage plus ou moins prolongé et sont à la recherche d'un emploi, alors que des entreprises cherchent à pourvoir des postes vacants. La grande majorité des chômeuses et des chômeurs parviennent à trouver eux-mêmes un emploi. Mais la rapidité à le faire, comme celle des entreprises à pourvoir leurs postes, dépend de l'accessibilité et de la qualité de l'information sur les offres d'emploi des entreprises. Une part importante des personnes en recherche d'emploi risquent de voir leur période de chômage se prolonger et son coût s'alourdir en l'absence d'une intervention des services publics d'emploi.

Afin d'assurer l'efficacité des interventions liées à cette première orientation, divers indicateurs ont été suivis. Ils couvrent d'abord les services universels, puis les services spécialisés visant l'insertion professionnelle. La majorité des cibles ont été atteintes ou dépassées. Des travaux sont en cours en ce qui a trait à l'indicateur du nombre de retours en emploi des prestataires de l'assurance-emploi, pour lequel on observe un écart entre la cible et les résultats.

LES SERVICES DE PLACEMENT

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	342 400	462 434	135 %

Le nombre de postes vacants comprend chaque poste signalé par une entreprise au service de placement. Avec les 462 434 postes vacants signalés, la cible fixée a été largement dépassée[11]. La forte hausse des résultats par rapport à l'année dernière s'explique notamment par la popularité de ce service offert gratuitement. À cet égard, une campagne de promotion a été menée au cours de l'année. L'accroissement de l'achalandage est aussi attribuable à la dynamique de remplacement qui vise notamment à pourvoir les postes laissés vacants par la prise de retraite, accentuée par le vieillissement de la population. Depuis octobre 2001, les entreprises peuvent elles-mêmes inscrire leurs postes vacants et procéder à la recherche de candidates et de candidats dans le service électronique Placement en ligne d'Emploi-Québec. Une agente ou un agent du Centre d'assistance au placement peut, au besoin, procéder à l'inscription des offres d'emploi. Par ailleurs, on compte 6 126 postes vacants signalés dans le cadre du Placement étudiant du Québec. Ce service a été transféré à Emploi-Québec au cours de l'année et ne fait pas partie de la cible.

11. Depuis 2002-2003, les données sont entièrement traitées dans le système de placement en ligne dont 87 % des informations sont saisies directement par la clientèle. À cet égard, il est prévu d'ajouter des mécanismes de contrôle des informations quantitatives saisies en mode libre-service.

ÉVOLUTION DEPUIS 2000-2001

On estime à près de 36 900 le nombre d'entreprises qui ont eu recours au service de placement au cours de l'année. Les emplois affichés touchent une variété de professions et reflètent la structure du marché du travail québécois. Ainsi, les offres d'emploi visaient en premier lieu le personnel de soutien ou intermédiaire, puis le personnel élémentaire ou manœuvre et, enfin, le personnel technique ou spécialisé. Des postes de gestion faisaient également partie des emplois affichés. Les offres provenaient de tous les secteurs d'activité. Cette diversité de postes vacants, combinée avec quelque 158 200 candidatures inscrites en 2004-2005, fait que le site est devenu l'un des plus consultés au Québec.

L'INFORMATION SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

Indicateur	Cible
Taux de satisfaction des usagers des services d'information sur le marché du travail dans les salles multiservices	90 %

L'objectif du présent indicateur est de confirmer l'importance qu'Emploi-Québec accorde à ce service central pour le bon fonctionnement du marché du travail. Il est prévu d'en témoigner sur une base pluriannuelle. L'indicateur correspond à la part des usagères et des usagers qui se déclarent satisfaits de leur visite à la salle multiservice. Lors de la plus récente enquête, soit en 2003-2004, 94 % des répondantes et des répondants se disaient satisfaits, soit 49 % très satisfaits et 45 % plutôt satisfaits. Considérant leurs besoins propres, 90 % des répondantes et des répondants ont coté entre 7 et 10 la facilité d'utilisation de l'équipement de la salle, et 84 % ont coté de la même façon l'utilité de l'information fournie.

1/ Tiré de l'Enquête auprès des participantes et participants au troisième trimestre de 2003-2004, Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail, Emploi-Québec. Les répondants et répondantes pouvaient coter de 1 à 10 leur degré de satisfaction, 10 étant la cote la plus élevée.

L'information sur le marché du travail est un service offert à l'ensemble des citoyennes et des citoyens qui souhaitent orienter leur carrière, connaître les programmes de formation existants, mieux comprendre l'évolution du marché du travail, ou qui cherchent un emploi. Elle s'adresse également aux entreprises et organismes intéressés par le développement des ressources humaines. Cette information est accessible notamment par l'entremise des salles multiservices qui se trouvent dans tous les CLE et, comme il a été mentionné précédemment, elle est aussi offerte par l'entremise d'Internet (emploiquebec.net). L'achalandage au site IMT en ligne a continué sa progression en 2004-2005. Au cours de cette année, on a dénombré plus de 1,2 million de visites du site IMT provenant de l'externe.

Dans la lancée du prix OCTAS remporté au printemps 2004, le Ministère et Emploi-Québec se sont vu décerner un second prix. Le Concours de l'informatique et de la productivité pour l'avenir (CIPA), qui se tient à l'échelle du Canada, reconnaît le caractère innovateur et exceptionnel d'applications informatiques qui procurent des avantages tangibles et qui répondent à des préoccupations réelles. Dans le cadre du CIPA 2004, le « Marché du travail en ligne » (Placement en ligne et IMT en ligne) a reçu les prix d'excellence argent et or dans la catégorie Services à la clientèle.

Parallèlement aux mises à jour et aux améliorations effectuées dans IMT en ligne, plusieurs autres actions ont été entreprises afin d'accroître l'utilisation de l'information sur le marché du travail comme service universel. Parmi celles-ci, mentionnons :

- la participation d'Emploi-Québec à plusieurs colloques et entrevues avec différents médias, et ce, à titre d'experte de l'information sur le marché du travail au Québec;
- la publication de nombreuses études visant une meilleure compréhension des tendances et des enjeux du marché du travail.

Perspectives sectorielles et professionnelles 2004-2008 (nationales et régionales)
Les chiffres clés de l'emploi au Québec

Regard sur le marché du travail
Revue du nouveau marché du travail

Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec

Tous ces efforts contribuent à rendre plus accessible, plus conviviale et plus pertinente l'information sur le marché du travail pour la clientèle, sans compter que cette information demeure l'un des principaux instruments pour soutenir notre intervention, qui vise à améliorer l'arrimage entre l'offre et la demande de main-d'œuvre.

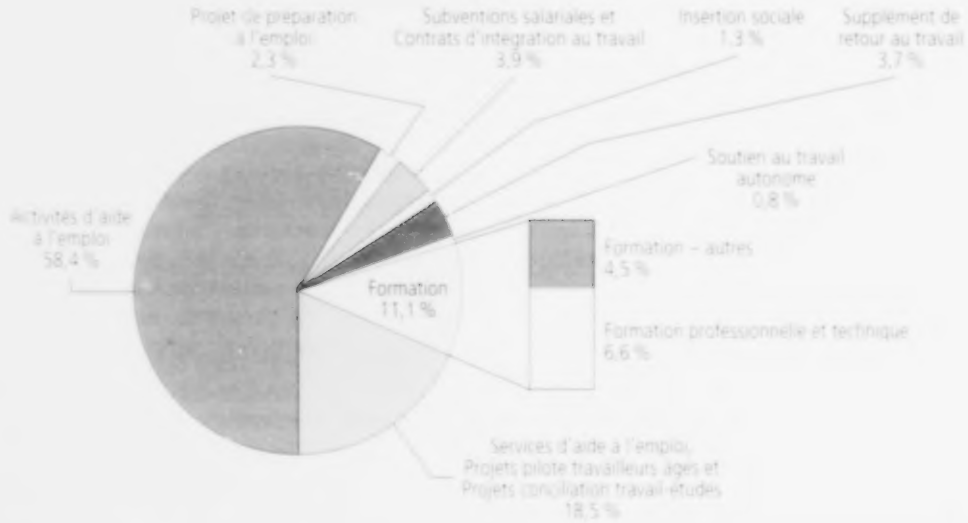
LES PARTICIPANTS ET PARTICIPANTES AUX INTERVENTIONS

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec	250 000	260 394	104 %

(1) L'achalandage a résulté à partir du site du Centre d'étude sur l'emploi et la technologie (CEET) pour qui il n'est possible de consulter aucunes études sur le marché du travail.
(2) Pour plus de renseignements sur le CIPA, consultez : http://www.cipa.ca/index.htm.

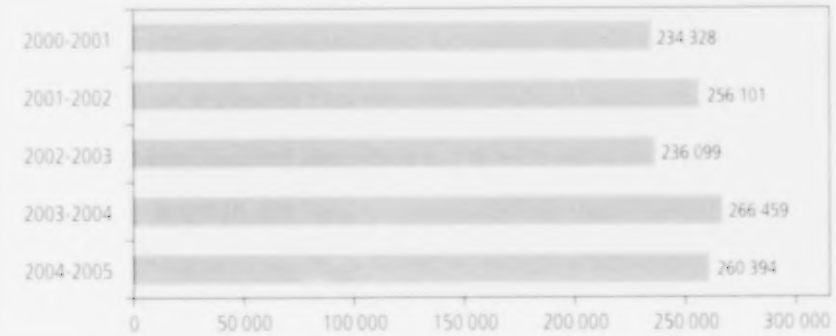
Cet indicateur nous renseigne sur le volume des nouveaux participants et participantes aux interventions au cours d'un exercice donné. Ne sont pas prises en compte les personnes qui bénéficient exclusivement des services universels ou d'aide dans le cadre, notamment, du programme de qualification. On a dénombré plus de 320 000 participantes et participants dans l'année, dont 260 394 nouveaux. La cible a été atteinte à 104 %. À partir de 2003-2004, ce résultat comprend les évaluations d'employabilité débouchant sur un plan d'intervention avec accompagnement seulement. Cette position répond notamment à la mise en place de l'IMT et du placement en libre-service. Afin d'agir de manière adéquate relativement aux prévisions d'emploi, qui indiquent que beaucoup de postes seront à pourvoir au cours des prochaines années, Emploi-Québec a fourni à de nombreuses personnes un simple accompagnement dans leur démarche d'emploi. Plus de 75 % des nouveaux participants et participantes ont bénéficié d'un soutien dans leur recherche d'emploi (activités et services d'aide à l'emploi).

NOUVELLES PARTICIPATIONS SELON LA MESURE



[1] Voir les caractéristiques des nouveaux participants et participantes selon la mesure et le statut en 2004-2005, à l'annexe 2, à la page 120.

ÉVOLUTION DEPUIS 2000-2001



Les participantes et les participants sont tous engagés dans un cheminement vers l'emploi[16]. Malgré le soutien qui leur est offert afin qu'elles mènent à bien leur démarche, il arrive que certaines personnes abandonnent leur participation. On évalue cette part à 10 %, lorsqu'on retire les abandons pour cause de retour en emploi, de retour aux études ou de déménagement[17]. Le cas échéant, les principaux motifs invoqués sont des problèmes personnels ou d'adaptation.

Le taux d'abandon varie selon le profil des usagères et des usagers (situation familiale, scolarité, compétences préalables, finances, etc.) et reflète l'ampleur des facteurs influant sur un projet d'intégration à l'emploi. La réussite de la participation semble être fortement liée à un choix éclairé et réfléchi, à la motivation et au degré de préparation aux différentes activités. L'accompagnement et le suivi plus soutenu des personnes qui présentent davantage de risques d'interruption favorisent en l'occurrence la persévérance des participantes et des participants. La persévérance est d'autant plus importante que, selon les études menées sur cette question, les personnes qui achèvent leur participation enregistrent de meilleurs effets nets en matière d'insertion en emploi que celles qui l'abandonnent[18].

La mesure Soutien au travail autonome a été évaluée quant à son fonctionnement et à son efficacité. Les effets nets observés d'accroissement de la présence en emploi et de diminution de l'utilisation du soutien du revenu sont élevés. Le taux de survie des entreprises créées est excellent, puisque 88 % des entreprises en activité à la fin de la participation l'étaient toujours deux ans plus tard.

Une offre de service accessible

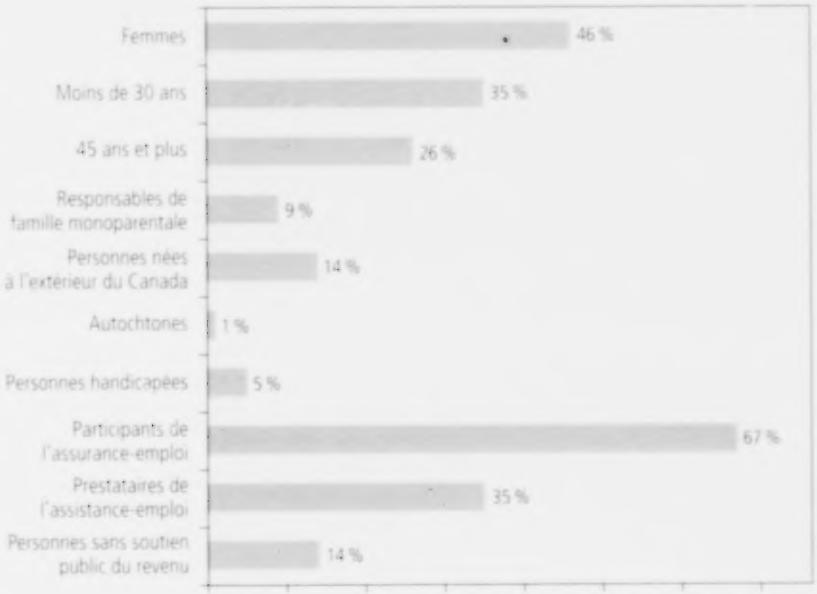
L'indicateur sur les nouveaux participants et participantes témoigne du volume de clientèle ayant entrepris une activité structurée au cours de l'année. Trois groupes de clientèles susceptibles d'éprouver des difficultés particulières à intégrer le marché du travail ont été suivis par des indicateurs distincts, soit les jeunes, les responsables de famille monoparentale et les prestataires de l'assistance-emploi. Ces indicateurs sont examinés plus loin. Soulignons que les services d'Emploi-Québec se veulent accessibles et visent à toucher le plus grand nombre de personnes cherchant un soutien à l'emploi.

16. Le cheminement vers l'emploi repose sur l'approche d'intervention utilisée par le personnel d'Emploi-Québec. Cette approche vise à personnaliser et à structurer, avec la clientèle concernée, les mesures d'aide et le type d'accompagnement dont celle-ci peut avoir besoin pour optimiser ses chances d'intégrer le marché du travail.

17. Tiré de *Analyse de l'évolution du taux d'abandon de la participation aux mesures actives*, Emploi-Québec, juillet 2003.

18. Tiré de *Évaluation des mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec : résultats de l'étude sur les effets bruts et nets liés à l'insertion en emploi, à l'utilisation du soutien public du revenu et à la qualité de vie*, Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, MESSF, décembre 2003.

PROPORTION DE NOUVEAUX PARTICIPANTS ET PARTICIPANTES SELON CERTAINES CARACTÉRISTIQUES[a]



a. Catégories non exclusives. De plus, certains résultats sont produits à partir des déclarations des usagères et usagers et peuvent comporter une marge d'erreur.

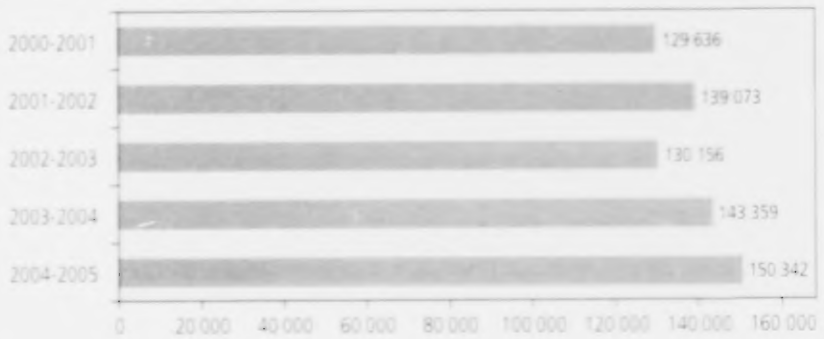
La composition de la clientèle est diversifiée et suit l'évolution socioéconomique du Québec. Ainsi, on observe depuis 1998 une hausse de la proportion des participantes et des participants ayant 45 ans et plus, à l'image du vieillissement de la population. Les caractéristiques de la clientèle varient selon les localités et les régions. Par exemple, une usagère ou un usager sur trois dans la région de Montréal en 2004-2005 est une personne née à l'extérieur du Canada, alors que cette clientèle ne représente qu'environ 14 % des participantes et des participants à l'échelle du Québec.

LES PARTICIPANTS ET PARTICIPANTES DE L'ASSURANCE-EMPLOI

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, participants de l'assurance-emploi	136 538	150 342	110 %

Cet indicateur comptabilise les nouveaux participants et participantes aux interventions d'Emploi-Québec inscrits comme prestataires actifs ou participantes ou participants admissibles à l'assurance-emploi. Aux fins du suivi de cet indicateur, seules les mesures reconnues dans le cadre de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail sont retenues. La cible fixée pour l'exercice 2004-2005 a été dépassée de 10 %.

ÉVOLUTION DEPUIS 2000-2001



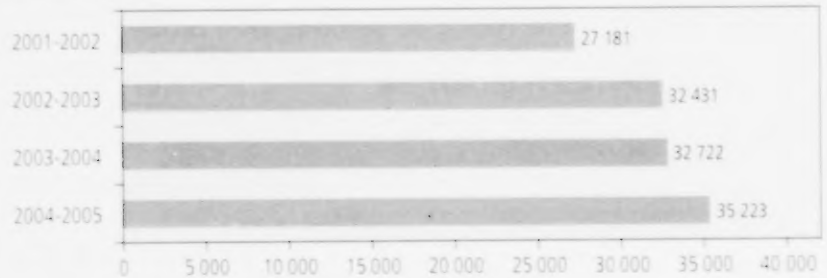
LA FORMATION DE BASE

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	32 000	35 223	110 %

19. Contrairement à l'indicateur portant sur les nouveaux participantes et participants, le résultat propre à l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail ne comprend pas les personnes qui n'ont bénéficié que d'une évaluation d'employabilité avec plan d'intervention. Des travaux sont en cours à cet égard avec Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

La Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue a été adoptée en 2002. En a découlé un plan d'action construit autour de quatre axes dont la visée d'ensemble est d'ancrer une véritable culture de la formation continue au Québec[20]. L'un de ses objectifs spécifiques est d'augmenter de façon significative le niveau de formation de base de la population. Conformément au plan d'action afférent à cette politique, l'indicateur retenu dénombre donc les participantes et les participants aux volets suivants de la mesure Formation : francisation, alphabétisation, préalable à la formation professionnelle au secondaire, formation générale au secondaire, services d'insertion socioprofessionnelle, métiers semi-spécialisés ainsi que formation professionnelle au secondaire. La cible a été largement atteinte. On observe une hausse de 8 042 participantes et participants par rapport à 2001-2002[21].

ÉVOLUTION DEPUIS 2001-2002



LES CLIENTÈLES À RISQUE DE CHÔMAGE PROLONGÉ

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondant aux critères de repérage des personnes à risque de chômage prolongé	75 %	65,8 %	88 %

Les critères retenus pour le repérage des personnes à risque correspondent notamment à des caractéristiques socioprofessionnelles, par exemple une faible niveau de scolarité et de qualification professionnelle ou une durée cumulative de chômage élevée. Un dispositif de repérage a été établi afin d'intervenir de façon précoce auprès des personnes présentant ce genre de problème pour éviter que leur chômage ne se prolonge. Il permet également d'intervenir rapidement auprès des personnes qui possèdent les compétences recherchées dans une profession en demande. Les ententes de référence de clientèle établies avec l'agence de la Sécurité du revenu et les centres de ressources humaines du Canada constituent le principal moyen pour atteindre cet objectif. Il demeure que l'approche d'intervention vise à offrir à la clientèle un service accessible et adapté. Cet indicateur est donc suivi à titre indicatif seulement[22].

20. Voir *Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue*, ministère de l'Éducation du Québec, 2002. Le plan comporte également une cible sur les ententes de qualification qui sera examinée ultérieurement dans ce document.

21. L'historique pour cet indicateur n'est présenté qu'à partir de 2001-2002, puisqu'il s'agit de l'année de référence de l'objectif du plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue.

22. Aucun historique n'est présenté pour cet indicateur, la proportion devant être appréciée en fonction de divers paramètres propres à chaque région (ex. : profil d'employabilité, orientations, situation économique) et à chaque année.

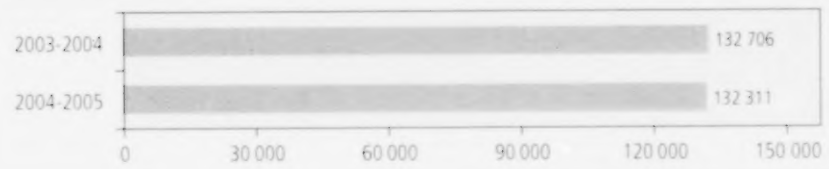
L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	130 825	132 311[a]	101 %

a. Voir « Notes sur les indicateurs » à la page 131.

Le principal effet recherché par les services offerts est que les personnes aidées se trouvent un emploi et qu'elles puissent ensuite poursuivre leur développement en emploi. Cet indicateur permet d'estimer dans quelle mesure les interventions d'Emploi-Québec ont pu produire cet effet. L'efficacité des interventions est mesurée, entre autres, par le nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi après avoir bénéficié d'une intervention. Ce nombre se situe à 132 311 pour l'exercice 2004-2005, ce qui constitue 1 % de plus que ce qui était visé.

ÉVOLUTION DEPUIS 2003-2004



L'INSERTION PROFESSIONNELLE DES PRESTATAIRES DE L'ASSURANCE-EMPLOI

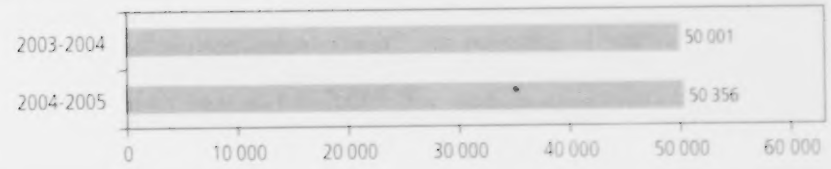
Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec, participants de l'assurance-emploi	60 469	50 356	83 %

Cet indicateur correspond au nombre de participantes et de participants à l'assurance-emploi qui ont occupé ou qui occupaient un emploi après une intervention reconnue dans le cadre de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail. Un total de 50 356 prestataires sont retournés en emploi[23], soit 83 % de ce qui était prévu. Des travaux sont en cours afin de bonifier les outils de suivi de cet indicateur, les résultats actuels ne semblant pas cohérents par rapport aux renseignements obtenus pour la clientèle en général. Rappelons que la cible de nouveaux participants et participantes prestataires de l'assurance-emploi a été dépassée de 10 %, le résultat s'établissant à 150 342. Par ailleurs, bien que le mode de calcul diffère légèrement de celui de l'indicateur global[24], la clientèle de l'assurance-emploi affiche généralement des taux d'emploi supérieurs à la moyenne.

23. Il s'agit du résultat issu des échanges d'information entre Emploi-Québec et Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

24. Pour les prestataires actifs, le résultat est calculé par Ressources humaines et Développement des compétences Canada et correspond à la cessation de versement de la prestation pendant douze semaines consécutives ou pendant la période restante.

ÉVOLUTION DEPUIS 2003-2004



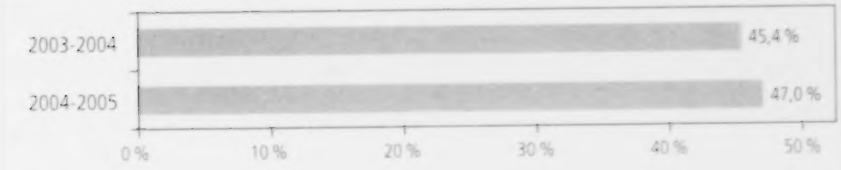
LE TAUX D'EMPLOI

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	46,6 %	47,0 %[a]	101 %

a Voir « Notes sur les indicateurs » à la page 131.

Cet indicateur vise à mesurer la part des participantes et des participants ayant terminé leur cheminement vers l'emploi qui trouvent du travail à la suite de l'intervention. Parmi ces personnes, près de la moitié ont occupé ou occupaient un emploi, soit 47,0 %. Le taux d'emploi variait de 36,5 % à 54,6 % selon qu'il s'agissait respectivement de prestataires de l'assistance-emploi (non admissibles à l'assurance-emploi) ou de prestataires de l'assurance-emploi. Cela correspond d'ailleurs au degré d'employabilité pouvant être observé chez ces deux groupes de participantes et de participants. Le taux d'emploi des femmes se situe dans la moyenne, à 46,9 %.

ÉVOLUTION DEPUIS 2003-2004



LE TAUX D'EMPLOI PROPRE À LA FORMATION PROFESSIONNELLE OU TECHNIQUE

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation professionnelle ou technique	74,1 %	73,0 %[a]	99 %

a Aucun historique n'est présenté pour cet indicateur, les taux d'emploi particuliers à une mesure (par exemple Formation) devant être analysés selon différents paramètres de l'offre de service.

Près de 66 200 personnes sans emploi ont pu obtenir une aide au cours de l'année afin de réaliser leur projet de formation. De ces personnes, 43 300 suivaient des formations professionnelles offertes au secondaire ou des formations techniques au collégial. Parmi les personnes ayant terminé leur cheminement vers l'emploi et dont l'activité principale était une formation professionnelle ou technique, 73,0 % ont occupé ou occupaient un emploi par la suite.

Des formations qui correspondent aux besoins du marché du travail

Les projets de formation retenus correspondent aux besoins du marché du travail ciblés en région, et ce, tant pour le secteur primaire (ex. : nouvelles technologies en foresterie, préparation des produits de la pêche) que pour le secteur manufacturier (ex. : confection industrielle de vêtements haut de gamme, montage de structures d'aéronefs) ou pour le secteur des services (ex. : administration de réseau, développement touristique)[25]. Les formations offertes couvrent un large éventail de professions et favorisent ainsi l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. On observe des efforts marqués dans les professions liées aux affaires, aux finances et à l'administration, aux sciences naturelles et appliquées ainsi qu'aux métiers, au transport et à la machinerie. Bien qu'il soit également significatif, le soutien dans les professions rattachées aux ventes et services a été moindre que la part relative de l'emploi dans ces professions.

Les formations soutenues par Emploi-Québec visent à favoriser le développement de compétences permettant d'occuper un emploi de niveau technique ou intermédiaire. La présence d'une main-d'œuvre de plus en plus scolarisée et le développement des nouvelles technologies exigent des chômeuses et des chômeurs voulant occuper ce type d'emploi qu'ils accroissent leurs compétences pour être compétitifs sur le marché du travail[26]. En contrepartie, pour plusieurs professions d'un niveau de compétence élémentaire, l'acquisition de compétences de base ainsi qu'une formation à la tâche suffisent.

LE TAUX D'EMPLOI EN FORMATION GÉNÉRALE OU AUTRE

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation autre que professionnelle ou technique	58,2 %	55,0 %[a]	95 %

a Aucun historique n'est présenté pour cet indicateur, les taux d'emploi particuliers à une mesure (par exemple Formation) devant être analysés selon différents paramètres de l'offre de service.

25. Tiré d'*Analyse des formations spécialisées soutenues en 2004-2005*, Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail, Emploi-Québec, août 2005.

26. Voir *Revue du nouveau marché du travail, les indicateurs du Centre d'étude sur l'emploi et la technologie (CETECH)*.

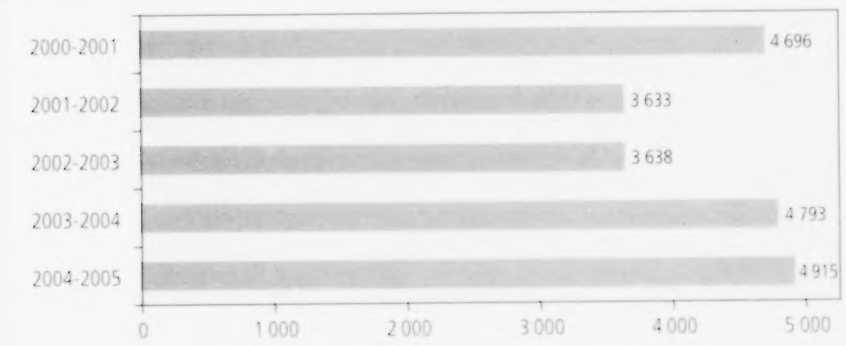
Parmi les personnes soutenues dans leur projet de formation, 22 900 l'étaient dans le cadre de formations autres que professionnelles ou techniques. Ces formations visent principalement à développer les compétences en lecture, en écriture, en calcul et en résolution de problème chez les personnes peu scolarisées qui souhaitent occuper un métier semi-spécialisé ou non spécialisé. Elles peuvent aussi viser l'acquisition de préalables à une formation plus spécialisée. Parmi les personnes ayant terminé au cours de l'année un cheminement vers l'emploi dont la composante principale était une formation autre que professionnelle ou technique, 55 % ont occupé ou occupaient un emploi après l'intervention.

LES EXAMENS DE QUALIFICATION

Indicateur	Résultat
Nombre d'examens de qualification administrés dans les métiers réglementés	4 915

Cet indicateur recense le nombre d'examens administrés aux personnes inscrites à des programmes d'apprentissage et de qualification professionnels réglementés, soit des travailleuses et des travailleurs soumis à une réglementation adoptée ou reconnue en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Ces examens de qualification concernent les métiers réglementés, comme électricienne ou électricien, inspectrice ou inspecteur en appareils sous pression, mécanicienne ou mécanicien d'ascenseur, mécanicienne ou mécanicien de machines fixes, préposée ou préposé au gaz, soudeuse ou soudeur d'appareils sous pression et tuyauteuse ou tuyauteur. En 2004-2005, Emploi-Québec a administré 4 915 examens de qualification.

ÉVOLUTION DEPUIS 2000-2001



Orientation 2
Soutenir les personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée et d'exclusion dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail

Le sous-emploi ou le chômage de longue durée tend à être concentré dans des segments de population particulièrement défavorisés sur le plan de l'emploi. Il engendre des coûts économiques et conduit souvent à l'exclusion sociale. Le risque de sous-emploi ou de chômage de longue durée est d'abord déterminé par le niveau de scolarité et de qualification professionnelle. Il peut être aggravé par certains facteurs, comme le fait d'être responsable d'une famille monoparentale ou d'être une personne immigrante nouvellement arrivée. Le sous-emploi n'est toutefois pas l'apanage des seuls groupes défavorisés sur le plan de l'emploi. Il se manifeste notamment dans le faible taux d'activité des travailleuses et des travailleurs qualifiés associé à la retraite prématurée et dans la surqualification des travailleuses et des travailleurs par rapport aux exigences de l'emploi occupé.

Tout en cherchant à offrir une réponse personnalisée aux besoins, Emploi-Québec a élaboré certaines stratégies pour mieux déployer son offre de service. Dans tous les cas, les moyens mis en place reposent sur la collaboration entre le Ministère, Emploi-Québec et les comités « aviseurs » (ou comités consultatifs), composés de partenaires du marché du travail, ainsi que sur le recours à des ressources externes spécialisées.

LES MESURES DE PRÉPARATION ET D'INTÉGRATION À L'EMPLOI

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75 %	70,2 %	94 %

Les mesures d'aide visant la préparation et l'intégration à l'emploi[27] s'adressent aux personnes qui présentent des difficultés plus importantes de cheminement vers l'emploi et qui risquent de vivre des périodes de chômage de longue durée. On entend par chômage de longue durée une période de chômage de plus de douze mois consécutifs. Certaines caractéristiques susceptibles d'entraîner une période de chômage de cette nature ont été repérées pour l'ensemble des régions, notamment un faible niveau de scolarité ou de qualification professionnelle. Les mesures comme Formation, Projets de préparation à l'emploi et Subventions salariales sont particulièrement destinées à cette clientèle.

Parmi les personnes qui ont bénéficié d'activités plus soutenues, 70,2 % devaient surmonter d'importantes difficultés à intégrer le marché du travail. Les données relatives à cet indicateur sont suivies à titre indicatif[28].

27. Les autres mesures touchent notamment l'aide à la recherche d'emploi et le soutien du revenu. Quoique de plus courte durée, elles peuvent également être offertes à des personnes plus loin du marché du travail afin que celles-ci entreprennent une démarche d'insertion sociale ou professionnelle.
28. Aucun historique n'est présenté pour cet indicateur, la proportion devant être appréciée en fonction de divers paramètres propres à chaque région (ex. : profil d'employabilité, orientations, situation économique) et à chaque année.

L'AIDE AUX PRESTATAIRES DE L'ASSISTANCE-EMPLOI

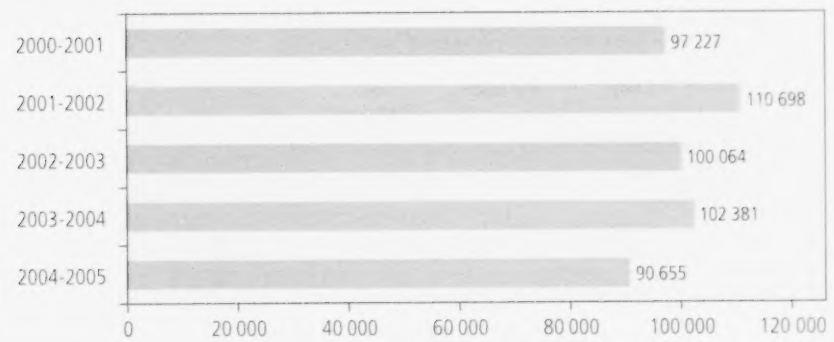
Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, prestataires de l'assistance-emploi	98 000	90 655	93 %

Les prestataires de l'assistance-emploi doivent faire face dans plusieurs cas à des contraintes ne facilitant pas une démarche d'intégration au marché du travail. Des mesures particulières ont été mises en place pour soutenir dans leur démarche d'insertion les nouveaux demandeurs et demandeuses d'aide de dernier recours et les prestataires inscrits depuis moins de deux ans à l'assistance-emploi[29].

Ainsi, toute nouvelle demandeuse ou tout nouveau demandeur adressé par la Sécurité du revenu a été pris en charge dans un délai d'environ une journée. Parmi ces demandeurs, 90 655 ont bénéficié d'une intervention structurée de manière à favoriser leur insertion en emploi. Le retour aux études a été l'option retenue pour environ 18 000 prestataires, pendant que les autres types d'interventions visaient notamment l'acquisition de compétences en milieu de travail ou le soutien à la recherche d'emploi. L'atteinte partielle de la cible et la baisse par rapport à l'année dernière s'expliquent par l'intensification des interventions individualisées auprès des prestataires de l'assistance-emploi.

Au total, sur une base mensuelle, environ un prestataire sans contraintes sur cinq participe aux activités d'Emploi-Québec. De plus, il est à noter que le bassin potentiel d'adultes prestataires de l'assistance-emploi aptes au travail (excluant les individus ayant des contraintes temporaires pour des raisons de santé) est à la baisse, la moyenne mensuelle étant passée de 253 721 en avril 2004 à 244 115 en avril 2005 (- 3,8 %).

ÉVOLUTION DEPUIS 2000-2001



29. Notamment dans le cadre de Place à l'emploi, mis en place en juillet 2003 pour aider rapidement les nouveaux demandeurs et demandeuses sans contraintes à l'emploi.

LES RETOURS EN EMPLOI DES PRESTATAIRES DE L'ASSISTANCE-EMPLOI

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de prestataires de l'assistance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	39 233	35 295	90 %

» Voir « Notes sur les indicateurs » à la page 131

Cet indicateur figure au plan d'action d'Emploi-Québec pour la première fois en 2003-2004. Il correspond au nombre de prestataires de l'assistance-emploi qui ont occupé ou qui occupaient un emploi après l'intervention. Au cours de l'année 2004-2005, c'est 35 295 prestataires qui sont retournés en emploi, soit 90 % de ce qui était prévu. La baisse par rapport à la période précédente s'explique essentiellement par la réduction du nombre de prestataires ayant bénéficié d'une intervention, évolution entraînée par l'accent mis sur l'accompagnement individuel pour cette clientèle. Comme on pourra le voir dans le prochain indicateur, cela a donné lieu à une amélioration des résultats d'emploi.

ÉVOLUTION DEPUIS 2003-2004

LE TAUX D'EMPLOI DES PRESTATAIRES DE L'ASSISTANCE-EMPLOI

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	38,7 %	39,8 %	103 %

» Voir « Notes sur les indicateurs » à la page 131

Historiquement, les prestataires de l'assistance-emploi sont ceux qui affichent le plus faible taux d'emploi parmi les clientèles touchées. Cet indicateur vise à mesurer la part des prestataires de l'assistance-emploi qui se trouvent en emploi à la suite de l'intervention. Parmi ces personnes, 39,8 % ont occupé ou occupaient un emploi après l'intervention. Il s'agit d'une hausse de 2,3 points de pourcentage par rapport à 2003-2004.

ÉVOLUTION DEPUIS 2003-2004

LES RESPONSABLES DE FAMILLE MONOPARENTALE

Indicateur	Cible	Resultat	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec responsables de famille monoparentale	31 467	23 860	76 %

Les responsables de famille monoparentale doivent faire face dans plusieurs cas à des contraintes familiales ne facilitant pas une démarche d'intégration au marché du travail. Avec 23 860 nouveaux participants et participantes dans cette catégorie, la cible fixée pour l'exercice 2004-2005 a été atteinte à 76 %. La baisse par rapport à 2003-2004 et l'atteinte partielle de l'objectif s'expliquent notamment par la réduction continue du bassin de cette clientèle parmi les prestataires de l'assistance-emploi. Des difficultés de saisie et de traitement des données sur le statut familial engendrent également une sous-estimation des résultats. Des travaux sont en cours afin de corriger cette situation.

Cette clientèle a bénéficié particulièrement d'un soutien pour compléter une formation générale ou postsecondaire ou, encore, d'un projet d'économie sociale. Plus précisément, bon nombre de projets avaient comme objectifs le développement de l'employabilité et l'intégration à l'emploi des femmes responsables d'une famille monoparentale.

ÉVOLUTION DEPUIS 2000-2001

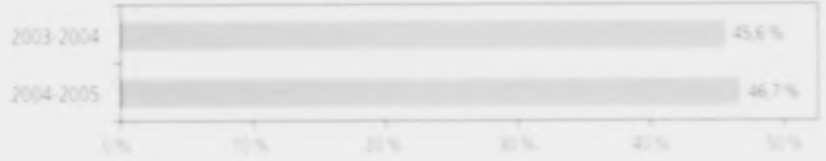
LE TAUX D'EMPLOI DES RESPONSABLES DE FAMILLE MONOPARENTALE

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des responsables de famille monoparentale ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	46,8 %	46,7 %	100 %

» Voir « Notes sur les indicateurs » à la page 131

Cet indicateur vise à mesurer la part des responsables de famille monoparentale qui se trouvent en emploi à la suite de l'intervention. Parmi ces personnes, 46,7 % ont occupé ou occupaient un emploi après la fin de leur cheminement vers l'emploi.

ÉVOLUTION DEPUIS 2003-2004



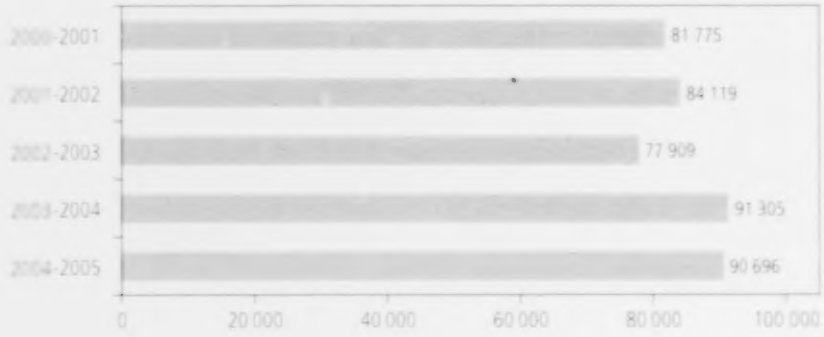
LES JEUNES AIDÉS PAR EMPLOI-QUÉBEC

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec de moins de 30 ans	88 000	90 696	103 %

En 2004-2005, on comptait 90 696 nouveaux participants et participantes ayant moins de 30 ans, soit 3 % de plus que l'objectif visé. Un accent a été mis pour que les jeunes puissent terminer une formation générale ou acquérir une formation professionnelle, toutes deux au secondaire, tout en bénéficiant de l'ensemble des mesures.

L'évaluation de la mesure Jeunes Volontaires a été complétée en 2004-2005. Cette étude a permis de constater des effets positifs de la mesure, notamment sur l'acquisition de compétences et sur l'intégration à l'emploi. En effet, 78 % des participantes et des participants ont occupé un emploi dans les douze mois suivant leur participation. Elle a aussi permis de dégager des pistes d'amélioration en matière de fonctionnement, notamment, par une révision des processus de gestion de la mesure.

ÉVOLUTION DEPUIS 2000-2001



LE TAUX D'EMPLOI DES JEUNES

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes de moins de 30 ans ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	46,9 %	46,4 %[1]	99 %

Voir « Notes sur les indicateurs » à la page 131.

Cet indicateur vise à mesurer la part des personnes de moins de 30 ans qui trouvent un emploi à la suite de l'intervention. Ainsi, 46,4 % des jeunes ont occupé ou occupaient un emploi, ce qui situe leur taux d'emploi légèrement au-dessus de la moyenne de celui de l'ensemble des participantes et des participants.

ÉVOLUTION DEPUIS 2003-2004

LA SOMME DES PRESTATIONS NON VERSÉES PAR LES RÉGIMES D'INDEMNISATION DU CHÔMAGE

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Somme des prestations non versées par l'assistance-emploi et par l'assurance-emploi suite à une intervention ayant un retour en emploi (M $)	276,2	265,1	96 %

Le résultat est calculé en additionnant l'incidence financière des sorties du Programme d'assistance-emploi et les montants inscrits dans la déclaration de revenus de travail des participantes et des participants ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec. À cela s'ajoutent les prestations payables à des prestataires actifs de l'assurance-emploi qui n'ont pas été versées en raison d'un retour au travail après une intervention d'Emploi-Québec. Les sommes non versées en 2004-2005 ont atteint 265,1 millions de dollars, soit 96 % de ce qui était prévu.

ÉVOLUTION DEPUIS 2000-2001 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

LES PRESTATIONS NON VERSÉES PAR L'ASSURANCE-EMPLOI

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Prestations non versées par l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec ayant un retour en emploi (M $)	156,2	158,2	101 %

Cet indicateur est calculé en faisant la somme des prestations payables à des prestataires actifs qui n'ont pas été versées en raison d'un retour au travail, et ce, à la suite d'une intervention reconnue aux fins de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail. La cible a été entièrement atteinte. La croissance des résultats par rapport à 2003-2004 est principalement due à la hausse des retours en emploi après une session de groupe. Ces activités de courte durée destinées aux personnes plus près du marché du travail peuvent accélérer le processus d'insertion en emploi. Des 50 356 prestataires de l'assurance-emploi qui ont effectué un retour en emploi au cours de l'année à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec, 41 006 recevaient des prestations avant de participer à une mesure active d'Emploi-Québec (prestataires actifs). Les prestations non versées en 2004-2005 à ces derniers en raison de leur retour en emploi s'établissent à 158,2 millions de dollars, soit environ 3 860 $ par personne.

LES PRESTATIONS NON VERSÉES PAR L'ASSISTANCE-EMPLOI

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Prestations non versées par l'assistance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi (M $)	120,0	106,9	89 %

La somme des prestations non versées par l'assistance-emploi est calculée en attribuant une valeur d'économie aux prestataires qui déclarent des revenus de travail ou qui ne reçoivent plus d'aide à la suite d'un soutien apporté par Emploi-Québec. Près de 48 000 prestataires ont quitté l'assistance-emploi ou ont déclaré des revenus de travail à la suite de leur participation à une activité d'Emploi-Québec, ce qui a permis des économies de 106,9 millions de dollars à l'assistance-emploi. L'atteinte partielle de la cible s'explique essentiellement par un plus faible volume de prestataires touchés par rapport à ce qui était planifié (90 655 contre 98 000). Cette situation reflète l'intention de soutenir davantage la clientèle de façon individuelle. Comme nous l'avons présenté précédemment, cette option s'est traduite par une amélioration du taux d'emploi des participantes et des participants. De surcroît, cet indicateur ne mesure que les changements à court terme. Des changements de comportement à l'égard de l'emploi sont également obtenus, même si les prestataires ne quittent pas l'assistance-emploi et n'ont pas de revenus de travail.

10. Le modèle de calcul des prestations non versées comprend certains éléments pouvant être attribuables au marché qui exemple, les revenus de travail de la conjointe ou du conjoint.

11. Données extraites des systèmes opérationnels du Ministère en mai 2005.

Orientation 3
Renforcer la capacité des entreprises à maintenir et à créer des emplois par des actions en matière de développement de la main-d'œuvre

Les entreprises et la main-d'œuvre du Québec doivent faire face à d'importants changements. Le vieillissement de la population et le nombre significatif de départs à la retraite entraînent des risques de pénurie de main-d'œuvre découlant de la faible croissance de la population d'âge actif et à son éventuelle diminution. L'intensification de la concurrence étrangère, avec l'entrée de la Chine dans l'Organisation mondiale du commerce, et les changements technologiques majeurs, notamment dans le domaine des technologies de l'information et de la communication, demandent des ajustements au sein des organisations.

C'est dans ce contexte qu'Emploi-Québec apporte son soutien aux entreprises qui éprouvent le besoin d'adapter et de développer les compétences de leurs ressources humaines. Emploi-Québec peut aussi proposer son soutien à des groupes d'entreprises présentant des problèmes de main-d'œuvre communs. C'est l'objectif poursuivi aussi par les comités sectoriels de main-d'œuvre qu'elle soutient et qui sont mandatés pour analyser et proposer des solutions aux problèmes de main-d'œuvre propres à un secteur d'activité économique donné.

L'intervention auprès des entreprises se distingue de celle qui s'adresse aux individus par son approche et ses objectifs. Le soutien offert touche une plus ou moins grande partie de l'effectif ou des unités de l'organisation, rendant plus difficile la mesure des résultats (c'est-à-dire que l'effet de l'intervention dépend de nombreux facteurs organisationnels). C'est pourquoi les indicateurs suivis pour cette troisième orientation portent d'abord sur des volumes de clientèle et d'activités. L'ensemble des indicateurs et de l'information de gestion permet une appréciation des efforts déployés auprès des entreprises et de la main-d'œuvre en emploi.

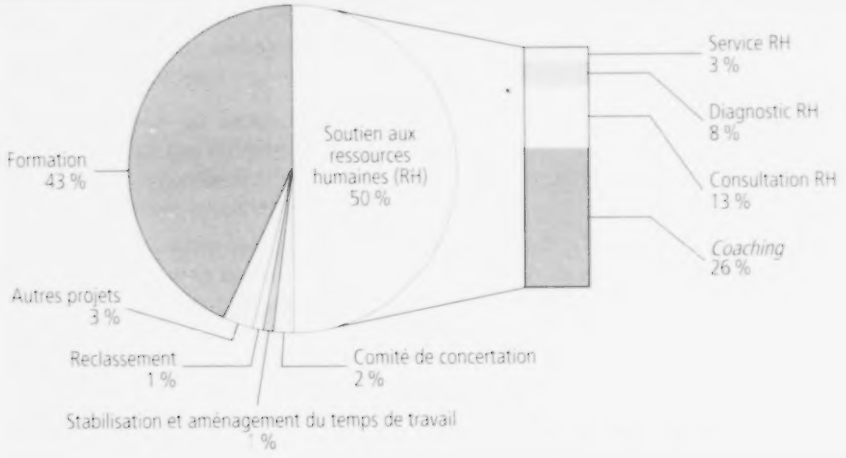
LES ENTREPRISES AYANT BÉNÉFICIÉ D'UNE AIDE PAR LES MESURES ACTIVES

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives	4 500	5 288	118 %

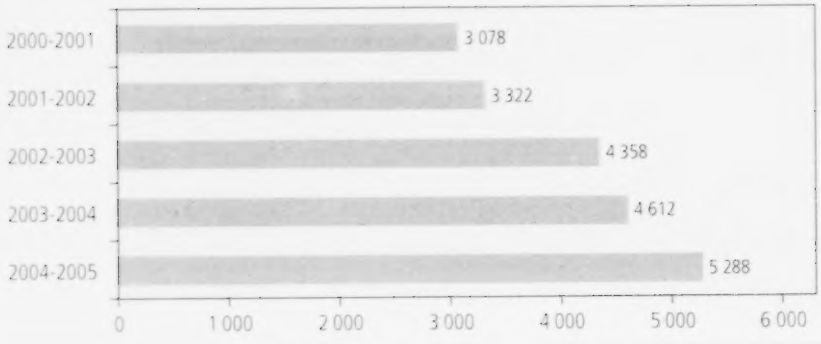
L'indicateur dénombre les entreprises qui bénéficient d'une intervention dans le cadre de la mesure Concertation pour l'emploi ou de la mesure Formation de la main-d'œuvre (clientèle entreprises). Ce résultat ne comprend pas actuellement le nombre d'entreprises ayant bénéficié des services-conseils offerts par le personnel d'Emploi-Québec, ni le nombre d'entreprises ayant utilisé uniquement les activités offertes en libre-service, comme l'information sur le marché du travail et le service de placement en ligne. Des travaux sont en cours afin d'actualiser la définition d'entreprises aidées en fonction de l'évolution de l'offre de service.

Ainsi, en 2004-2005, ce sont 5 288 entreprises qui ont bénéficié d'une mesure active commencée dans l'année. La hausse par rapport à 2003-2004 et le dépassement de la cible sont fortement liés à la bonification de l'offre de service en matière d'aide à la formation. Les services aux entreprises les plus utilisés sont le soutien au développement des ressources humaines par la mise en place d'un service, d'un diagnostic, de consultations ou de *coaching*. Dans le cas des formations soutenues, il s'agissait en grande partie de projets majeurs ou de projets d'envergure. La majorité des interventions concernaient des entreprises privées, la part des organismes publics ou à but non lucratif représentant environ 26 % des entreprises soutenues.

RÉPARTITION DES TYPES D'INTERVENTIONS AUPRÈS DES ENTREPRISES



ÉVOLUTION DEPUIS 2000-2001



Projets de développement visant la création et le maintien des emplois

Certains projets ont été financés à partir de réserves centrales. Il s'agit des projets majeurs et des projets économiques d'envergure. Les projets majeurs sont des projets d'amélioration du fonctionnement du marché du travail et de maintien d'emplois élaborés principalement par des organismes sans but lucratif. Onze nouveaux projets de ce type ont été approuvés en 2004-2005 par la Commission des partenaires du marché du travail et la ministre. Les engagements d'Emploi-Québec dans ces projets se chiffrent à 2,1 millions de dollars si l'on considère les projets en cours. Grâce à ces projets, on prévoit le maintien ou la création de 2 916 emplois.

Emploi-Québec a participé également au financement de projets dits d'envergure au cours de l'exercice 2004-2005[32]. Ces projets visent principalement des objectifs d'adaptation, d'intégration et de formation des travailleuses et des travailleurs embauchés dans le cadre d'un projet de maintien ou de création d'emplois durables et à plein temps présenté par une entreprise privée. Au cours de l'année, onze nouveaux projets de ce type ont été approuvés par la Commission des partenaires du marché du travail et la ministre, projets qui représentent des engagements de 12,8 millions de dollars pour Emploi-Québec. Ces projets prévoient maintenir ou créer 4 811 emplois.

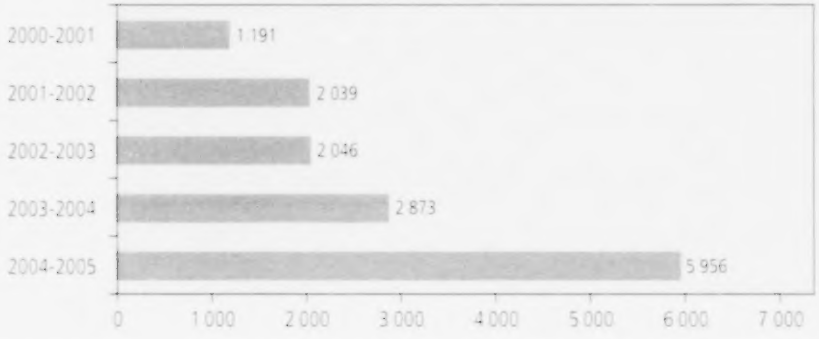
32. En collaboration notamment avec Investissement Québec.

LES ENTENTES RELATIVES AU PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

Indicateur	Cible	Résultat	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouvelles ententes de qualification	4 100	5 956	145 %

Cet indicateur témoigne également d'engagements conclus dans le cadre de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue. Il rend compte de l'ensemble des ententes relatives au Programme d'apprentissage en milieu de travail cosignées par l'apprentie ou l'apprenti, l'employeur et la personne représentant Emploi-Québec, entreprises au cours de l'année 2004-2005. Le nombre de nouvelles ententes et de nouvelles participations, soit 5 956, dépasse la cible fixée. La hausse s'explique essentiellement par la participation au Programme de qualification des opérateurs en eau potable[33]. Dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail, au cours de l'année, les métiers d'ébéniste, de cuisinière ou cuisinier d'établissement, de travailleuse sylvicole ou travailleur sylvicole et de coiffeur ou coiffeuse ont continué de connaître un succès appréciable, se traduisant par un nombre de nouveaux apprentis et apprenties supérieur à la moyenne des autres métiers.

ÉVOLUTION DEPUIS 2000-2001



LA LOI FAVORISANT LE DÉVELOPPEMENT DE LA FORMATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE[a]

Indicateur	Résultat
Proportion des entreprises assujetties à la Loi dont la masse salariale est inférieure à 1 M $ et qui investissent au moins 1 % de cette dernière dans la formation de leur main-d'œuvre	73,8 % (en 2003)

a. Tiré de *Bilan quantitatif sur la participation des employeurs à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, année civile 2003*.

33. Les participations au Programme de qualification des opérateurs en eau potable dont Emploi-Québec est responsable en vertu du Règlement sur la qualité de l'eau potable sont reconnues au même titre que les ententes de qualification, puisqu'elles conduisent à la délivrance d'un certificat de qualification.

Les données pour l'année 2003 font ressortir que plus la masse salariale est élevée, plus la portion d'employeurs qui se conforment à la loi (en comptabilisant et déclarant des dépenses de formation qui représentent l'équivalent d'au moins 1 % de leur masse salariale) est forte. Les employeurs qui ne remplissent pas cette obligation doivent verser la différence au Fonds national de formation de la main-d'œuvre (FNFMO).

Si l'on se reporte au tableau suivant, on constate une stabilité de la proportion des employeurs assujettis à la loi qui remplissent leur obligation légale. On observe néanmoins que les employeurs dont la masse salariale est inférieure à un million de dollars cotisent davantage au Fonds. Sur les 37 346 employeurs assujettis en 2003 :

- on en comptait 26 278 dont la masse salariale se situait entre 250 000 $ et un million de dollars. De ce nombre, 73,8 % (19 393) ont déclaré des dépenses de formation égales ou supérieures à 1 % de leur masse salariale, une hausse de 1 % par rapport à l'année 2002 (72,8 %);
- 9 758 employeurs (88,2 %) dont la masse salariale était de plus de un million de dollars ont fait de même, soit 0,7 % de plus que pour l'année 2002.

DONNÉES RELATIVES AUX DOSSIERS CONCILIÉS DES EMPLOYEURS ASSUJETTIS À LA LOI
ANNÉES CIVILES 2002, 2003

Catégorie masse salariale Année	Nombre d'employeurs	Masse salariale (G$)	Dépenses de formation déclarées (M$)	Dépenses de formation par rapport à la masse salariale (%)	Employeurs ayant investi au moins 1 % (%)	Versements au FNFMO	
						Nombre d'employeurs	Montant (M$)
(1 M $ et +)	11 121	68,0	1 036,0	1,52	87,5	1 391	15,4
500 000 $ à 1 M $	10 343	7,3	88,8	1,23	78,8	2 191	8,6
250 000 $ à 500 000 $	16 199	5,7	62,1	1,09	69,0	5 018	11,6
Total 2002	**37 663**	**80,9**	**1 187,0**	**1,47**	**77,2**	**8 600**	**35,6**
(1 M $ et +)	11 068	65,8	991,7	1,51	88,2	1 310	14,9
500 000 $ à 1 M $	10 205	7,1	88,7	1,24	80,1	2 035	7,9
250 000 $ à 500 000 $	16 073	5,7	64,9	1,15	69,8	4 850	11,2
Total 2003	**37 346**	**78,6**	**1 145,3**	**1,46**	**78,1**	**8 195**	**34,0**

Source : Fichiers de Revenu Québec, compilation Emploi-Québec, Direction du Fonds national de formation de la main-d'œuvre (données arrondies).

Il est à noter que l'application du nouveau Règlement sur la détermination de la masse salariale porte le seuil d'assujettissement des employeurs à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre de 250 000 $ à un million de dollars. Cet allégement traduit l'intention du gouvernement de réduire les obligations administratives et réglementaires imposées aux petites et moyennes entreprises. De ce fait, l'indicateur n'est plus approprié pour l'année 2004. Le rapport quinquennal 2000-2005 sur la mise en œuvre de la loi et sur l'opportunité de la maintenir ou de la modifier, déposé à l'Assemblée nationale en juin 2005, propose des pistes de réflexion qui permettront l'élaboration d'indicateurs adaptés à cette nouvelle réalité. Une commission parlementaire sera tenue à l'automne sur la question.

Le Fonds national de formation de la main-d'œuvre[34]

Le Fonds national de formation de la main-d'œuvre fait la promotion et soutient financièrement des activités de formation de la main-d'œuvre en emploi et des initiatives prises dans ce domaine en vertu du plan d'affectation annuel des sommes accumulées dans le Fonds. Ce plan est défini par la Commission des partenaires du marché du travail et approuvé par la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Le Fonds est constitué des cotisations des entreprises assujetties à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre qui n'ont pas effectué des activités de formation admissibles équivalant à 1 % de leur masse salariale. En 2004-2005, la Commission des partenaires du marché du travail a modifié les critères et les barèmes relatifs au Programme de subvention pour la formation de la main-d'œuvre en emploi. Ainsi, les entreprises dont la masse salariale se situe entre 250 000 $ et 5 millions de dollars sont admissibles à ce programme. De plus, le montant maximal de subvention a été porté à 250 000 $ ou 10 % de la masse salariale de l'entreprise. Deux programmes ont également été ajoutés, soit le Programme de subvention pour la formation de la main-d'œuvre en emploi – Intervention regroupée et le Programme de subvention pour la formation de la main-d'œuvre en emploi – Intervention régionale.

Le Fonds a traité au total 881 demandes en 2004-2005. Le bilan de la mise en œuvre du plan d'affectation des ressources du Fonds national de formation de la main-d'œuvre 2004-2005 indique que 27,3 millions de dollars ont été alloués en subventions pour répondre à 797 demandes.

DONNÉES RELATIVES AUX PROJETS SUBVENTIONNÉS PAR LE FNFMO, 2004-2005

Programmes	Nombre de projets subventionnés	% du total	Subventions accordées[a] (en millions de dollars)	% du total
• Formation de la main-d'œuvre en emploi – Intervention individuelle	590	74,0	14,1	51,6
• Formation de la main-d'œuvre en emploi – Intervention régionale	131	16,5	2,9	10,7
• Formation de la main-d'œuvre en emploi – Intervention regroupée	34	4,3	3,6	13,0
• Promotion	1	0,1	0,2	0,6
• Intervention sectorielle en matière de main-d'œuvre	25	3,1	3,3	11,9
• Recherche appliquée	4	0,5	0,6	2,4
• Projets expérimentaux « Apprentissage virtuel »	9	1,1	1,8	6,7
• Initiatives de la Commission	3	0,4	0,8	3,1
Total 2004-2005	**797**	**100,0**	**27,3**	**100,0**

a. Les données sont arrondies.

Trois rapports d'évaluation portant sur la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre (appelée communément loi du 1 % en formation) ont été complétés en 2004-2005. Une première étude a été réalisée auprès du personnel des entreprises dont la masse salariale est de 250 000 $ ou plus. Une étude auprès des employeurs de même catégorie de masse salariale a permis de comparer les pratiques de formation dans les entreprises entre 1998 et 2002. Enfin, des projets pilotes de mutualisation des fonds consacrés à la formation ont été évalués. Ces rapports ont servi de base pour la réalisation du Rapport quinquennal 2000-2005 déposé en juin 2005 à l'Assemblée nationale.

34. Tiré de *Fonds national de formation de la main-d'œuvre, Rapport d'activité 2004-2005*, Direction du FNFMO, Emploi-Québec, octobre 2005.

L'approche sectorielle[35]

Au cours de l'exercice financier 2004-2005, une somme de 13 millions de dollars a été versée par Emploi-Québec aux fins de l'intervention sectorielle. À ce montant s'ajoute une somme de près de 5,1 millions de dollars provenant de la Table métropolitaine, des Projets majeurs et des régions ainsi que 3,3 millions de dollars provenant du FNFMO. Les comités sectoriels de main-d'œuvre ont réalisé près de 300 activités pour favoriser le développement de la formation. À ce chapitre, il convient de souligner les efforts fournis par les comités relativement au Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences, notamment en ce qui a trait à la définition de 6 nouvelles normes professionnelles, à la réalisation de 19 activités d'implantation de programmes d'apprentissage en milieu de travail dans les entreprises et à la production de 17 outils et carnets d'apprentissage. Les comités ont également participé à la révision et à l'élaboration de 78 programmes de formation du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, à l'enseignement secondaire, collégial et universitaire, en plus de contribuer aux activités de promotion et d'implantation de ces programmes.

Les comités sectoriels de main-d'œuvre contribuent également à la politique active sur le marché de travail par l'organisation d'activités de formation en entreprise. Parmi ces activités, on compte cinq activités dans le cadre des mutuelles de formation et une centaine d'activités de formation sous la forme d'ateliers, de projets d'apprentissage virtuel (production et implantation) et d'élaboration d'outils et de manuels de formation. Aussi, les comités ont produit 75 études, dont 16 diagnostics sectoriels, pour la détermination des besoins de développement de la main-d'œuvre. Enfin, 69 activités, notamment des sondages, des journées de consultation, des entrevues et des ateliers, ont été réalisées par les comités afin de recueillir et de valider l'information nécessaire pour l'analyse de leur secteur.

En ce qui concerne la gestion des ressources humaines, un total de 81 activités ont été réalisées, ainsi que 98 outils et études traitant notamment de la gestion des ressources humaines, du vieillissement de la main-d'œuvre, des conditions de travail, de politiques salariales, de recrutement et de la formation pour les gestionnaires.

Les comités sectoriels de main-d'œuvre ont également agi sur le plan de la stabilisation de l'emploi et de la réduction du chômage. En 2004-2005, la majorité des activités dans ce mandat se sont déroulées auprès de clientèles cibles, plus particulièrement auprès des personnes immigrantes et des jeunes. On dénombre 279 activités uniquement auprès de ce dernier groupe.

Les deux comités d'intégration et de maintien en emploi (CIME) et les quatre comités « aviseurs » (ou comités consultatifs) ont, quant à eux, effectué de nombreuses activités pour favoriser l'intégration ou la réintégration au marché du travail ainsi que le maintien en emploi de leur clientèle respective. Soulignons pour 2004-2005, d'une part, la concertation entre les comités sur des dossiers touchant une clientèle commune et, d'autre part, la production de deux diagnostics : l'un concernant la clientèle féminine et l'autre portant sur les personnes handicapées. Ces deux diagnostics présentent une analyse exhaustive de la situation actuelle de ces clientèles et des obstacles qu'elles rencontrent sur le marché du travail, ainsi que des pistes de solution pour développer leur employabilité.

35. Pour plus d'information sur les diagnostics, formations, avis ou autres activités des comités, on peut consulter les bilans annuels des différents comités sur leur site Internet respectif ainsi que *Le bilan 2004-2005 des activités des comités sectoriels de main-d'œuvre, des comités d'intégration et de maintien en emploi et des comités aviseurs*, produit par la Direction générale adjointe à l'intervention sectorielle, Emploi-Québec, septembre 2005.

Orientation 4
Améliorer la gestion par résultats et les services aux citoyens

Emploi-Québec, en tant qu'agence, dispose de la marge de manœuvre nécessaire pour adapter ses interventions à la diversité des réalités des marchés du travail régionaux et locaux ainsi que des besoins des populations et entreprises de chacun des territoires du Québec. Toutefois, un certain nombre de conditions doivent être satisfaites pour qu'Emploi-Québec puisse répondre aux impératifs d'une reddition de comptes fondée sur les résultats obtenus auprès de ses usagères et usagers, mais aussi tirer le meilleur parti de sa marge de manœuvre afin de répondre adéquatement et au meilleur coût aux besoins de la population.

Les indicateurs suivis pour cette quatrième orientation sont des compléments aux indicateurs précédents qui offrent en même temps une synthèse de certaines préoccupations de gestion (c'est-à-dire qualité, efficience, efficacité). Par ailleurs, on trouvera en annexe le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec, comme le prévoient les modalités de reddition de comptes établies par le Conseil du trésor.

L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

Indicateur	Cible
Taux de satisfaction des usagers à l'égard de leur participation aux interventions d'Emploi-Québec	85 %

Il est prévu actuellement que le suivi de cet indicateur se fera sur une base pluriannelle. Au cours de l'année 2003-2004, Emploi-Québec a effectué un sondage auprès des participantes et des participants à ses mesures et activités. Le questionnaire comportait une question sur la satisfaction générale à l'égard des services obtenus du centre local d'emploi. À ce sujet, 89 % des clientes et des clients se sont déclarés satisfaits du service reçu au centre local d'emploi, soit 45 % très satisfaits et 44 % plutôt satisfaits[36]. Par ailleurs, une enquête qualitative a été menée pour connaître, sur une base régionale, la satisfaction de la clientèle au regard des engagements pris par Emploi-Québec dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens[37].

En 2004-2005, l'accent a été mis sur la mesure de la satisfaction des entreprises ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec[38]. La presque totalité des entreprises (98 %) se déclarent satisfaites du service rendu de façon globale, soit 72 % des entreprises qui sont très satisfaites et 26 % plutôt satisfaites. Quant à l'adéquation du service rendu, 41 % des entreprises ont dit que l'intervention avait répondu complètement à leurs besoins et 40 %, qu'elle avait beaucoup répondu à leurs besoins.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Indicateur	Résultat
Nombre de plaintes adressées au Bureau des renseignements et plaintes	1 760

Les plaintes touchant les programmes, mesures et services d'Emploi-Québec adressées au Bureau des renseignements et plaintes (BRP) sont regroupées sous diverses rubriques et selon leur niveau. Les plaintes dites de niveau 1 sont réglées en totalité ou en partie par des explications. Les plaintes dites de niveau 2 nécessitent généralement une ou plusieurs interventions auprès des divers échelons de décision d'Emploi-Québec pour résoudre le problème signalé par la clientèle.

36. Tiré de l'*Enquête auprès des participantes et participants au troisième trimestre de 2003-2004*, Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail, Emploi-Québec, août 2004. Dans l'enquête pilote, l'attention a porté sur les services reçus du centre local d'emploi. C'est pourquoi nous ne présentons pas de résultat directement lié à cet indicateur, lequel porte sur la participation aux interventions en général.

37. Tiré du *Rapport synthèse d'une étude qualitative sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*, Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, MESSF, janvier 2004.

38. Voir *Sondage sur la satisfaction et les attentes des entreprises clientes d'Emploi-Québec*, SOM Recherches et sondages, mai 2005.

En 2004-2005, 1 760 plaintes ont été adressées au BRP. Ces cas ainsi que certains reçus à la fin de l'année précédente ont été traités, soit 990 de niveau 1 et 779 de niveau 2, auxquels s'ajoutent 10 dénonciations. Il s'agit d'une baisse importante par rapport à l'année précédente (2 517). Le principal motif d'insatisfaction reste l'accès aux différentes mesures, principalement à la mesure Formation[39].

SOMMAIRE DES INTERVENTIONS DU BRP SUR LES PLAINTES TRAITÉES EN 2004-2005 AU 31 MARS 2005

Plaintes traitées	1 769
Dénonciations transmises aux instances concernées	10
Plaintes réglées en totalité ou en partie avec explications	990
Les plaintes n'ayant pu être réglées totalement à cette première étape avec des explications ainsi que celles adressées par écrit au BRP sont vérifiées et analysées de concert avec les unités administratives concernées et donnent lieu aux interventions suivantes :	
-Explications supplémentaires	537
-Recommandations de modifications du dossier	63
-Renvois aux gestionnaires des unités administratives concernées	170
-Exercice du pouvoir discrétionnaire de la ministre	0
-Autres[a]	9

a. La catégorie « Autres » regroupe les plaintes ne relevant manifestement pas de la compétence du Ministère ou ayant fait l'objet d'un désistement ou d'une recommandation de changement normatif ou opérationnel.

Plus de 423 500 participations[40] ont été amorcées au cours de l'année, en plus des services universels et des services aux entreprises. Le nombre de plaintes signalées s'avère relativement faible (1 760 plaintes par rapport à 423 500 participations, soit un ratio nettement inférieur à 1 %).

LE COÛT MOYEN PAR PERSONNE EN EMPLOI (EN DOLLARS)

Indicateur	Résultat
Coût moyen par personne en emploi après une intervention d'Emploi-Québec	6 200

Cet indicateur met en relation le nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi avec les coûts des diverses activités destinées aux individus (c'est-à-dire le soutien du revenu, les intervenants externes, les services directs et d'administration). Il témoigne de l'effort qu'Emploi-Québec déploie pour assurer une saine gestion des ressources dont elle dispose, tout en cherchant à améliorer la situation d'emploi des personnes qu'elle aide[41]. Il s'inscrit, au même titre que les indicateurs de repérage présentés précédemment, dans l'information soutenant la reddition de comptes. Cependant, aucune cible n'est fixée pour cet indicateur.

Les dépenses rattachées à ces résultats au cours de l'année sont de 825,3 millions de dollars, soit 175,9 millions en services directs et d'administration et 649,4 millions en coûts des mesures, y compris le soutien du revenu des participantes et des participants. Le coût moyen par participante ou participant se situe à 2 600 $[42]. En mettant les mêmes dépenses en relation avec les 132 311 personnes ayant occupé ou occupant un emploi à la suite d'une intervention, on estime à 6 200 $ le coût moyen par personne en emploi. Il s'agit d'une baisse de 200 $ par rapport à 2003-2004 (6 400 $).

39. Tiré du *Rapport d'activité du Bureau des renseignements et plaintes 2004-2005*, Bureau des renseignements et plaintes, MESS.

40. Voir le détail des participations en annexe 2, à la page 170.

41. Tiré de *Coût moyen par participant actif et par personne en emploi en 2004-2005*, Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail, Emploi-Québec, août 2005.

42. 825,3 millions de dollars répartis entre 320 194 participantes et participants au cours de l'année (dont 260 394 nouveaux).

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Fonds de développement du marché du travail
États financiers
De l'année financière terminée le
31 mars 2005

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers du Fonds de développement du marché du travail ont été dressés par la direction qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La direction du Fonds reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Maurice Boisvert
Sous-ministre associé Emploi-Québec
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

François Turenne
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, le 11 juillet 2005

Gouvernement du Québec

Fonds de développement du marché du travail
Résultats et Surplus accumulé
De l'année financière terminée le 31 mars 2005
(en milliers de dollars)

	2004-2005	2003-2004
REVENUS		
Contribution du gouvernement du Québec		
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (note 3)	957 210	984 301
Autres revenus	3 063	3 507
	960 273	987 808
DÉPENSES		
Coût des mesures		
Mesure de formation de la main-d'œuvre	367 850	380 012
Services d'aide à l'emploi	112 613	103 213
Projets de préparation à l'emploi	65 772	64 356
Concertation pour l'emploi	65 544	63 788
Subventions salariales	59 394	75 305
Soutien au travail autonome	32 256	33 471
Contrat d'intégration au travail	18 779	18 934
Insertion sociale	10 234	10 910
Supplément de retour au travail	7 607	7 338
Recherche et innovation	4 252	1 467
Activités et services	1 894	1 749
Ententes spécifiques	770	2 045
Autres	104	354
	747 069	762 942
Dépenses assumées à même le Compte d'assurance-emploi	(10)	(22)
	747 059	762 920
Frais d'exploitation et d'administration (note 4)	220 259	226 816
	967 318	989 736
DÉFICIT ANNUEL	(7 045)	(1 928)
SURPLUS ACCUMULÉ AU DÉBUT	31 369	33 297
SURPLUS ACCUMULÉ À LA FIN	**24 324**	**31 369**

Gouvernement du Québec

Fonds de développement du marché du travail
Bilan
Au 31 mars 2005
(en milliers de dollars)

	2004-2005	2003-2004
ACTIF		
À court terme		
Avance au Fonds consolidé du revenu (note 5)	70 307	49 632
Débiteurs (note 6)	40 661	61 614
	110 968	111 246
Immobilisations (note 7)	55	72
Frais reportés (note 8)	1 882	2 510
	112 905	**113 828**
PASSIF		
À court terme		
Créditeurs et frais courus (note 9)	85 613	78 681
Avance du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (note 10)	1 126	1 125
	86 739	79 806
Provision pour pertes sur interventions financières garanties (note 11)	925	1 460
Subvention reportée (note 12)	917	1 193
SURPLUS ACCUMULÉ À LA FIN (note 13)	24 324	31 369
	112 905	**113 828**

ENGAGEMENTS (note 15)

Maurice Boisvert
Sous-ministre associé Emploi-Québec
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

François Turenne
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Gouvernement du Québec

Fonds de développement du marché du travail
Notes complémentaires
31 mars 2005
(en milliers de dollars, sauf indication contraire)

1. Constitution et objet

Le Fonds de développement du marché du travail, constitué le 17 décembre 1997 par la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail (L.R.Q., c. M-15.001), est affecté au financement de la mise en œuvre et de la gestion des mesures et programmes relevant de la ministre dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi, ainsi qu'à la prestation des services publics d'emploi. Le Fonds a commencé ses activités le 1er janvier 1998. Le 1er avril 1998, le gouvernement du Québec a autorisé le transfert, au Fonds, des actifs et des passifs en provenance de la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre.

2. Conventions comptables

Les états financiers du Fonds ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations. L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car il n'apporterait aucun renseignement supplémentaire utile pour la compréhension des mouvements de trésorerie durant l'année financière.

Coût des mesures

Le coût des mesures est comptabilisé lorsque surviennent les faits qui leur donnent lieu dans la mesure où elles sont autorisées et lorsque le bénéficiaire a satisfait aux critères d'admissibilité, s'il en est.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût. L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire sur la période suivante :

Équipements et mobilier de bureau : 5 ans

Provision pour pertes sur interventions financières garanties

La provision pour pertes sur interventions financières garanties est établie selon l'expérience des pertes courues auprès des clientèles visées.

Gouvernement du Québec

Fonds de développement du marché du travail
Notes complémentaires – suite
31 mars 2005
(en milliers de dollars, sauf indication contraire)

3. Contribution du gouvernement du Québec – Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

La contribution du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale tient compte d'une somme de 655,0 M$ versée par le gouvernement du Canada au Québec (657,0 M$ pour 2003-2004) dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. Ce montant est constitué d'une somme de 58,9 M$ (58,9 M$ pour 2003-2004) liée aux frais d'administration et 596,1 M$ (598,1 M$ pour 2003-2004) aux mesures actives d'emploi.

4. Frais d'exploitation et d'administration

	2004-2005	2003-2004
Traitements et avantages sociaux	153 809	161 592
Services professionnels et administratifs	23 986	25 568
Loyers	15 671	16 263
Services de transport et de communication	6 814	7 030
Entretien et réparations	1 552	1 607
Fournitures et approvisionnement	1 487	1 649
Matériel et équipement	290	310
Charge du Fonds des technologies de l'information du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	16 615	12 740
Amortissement – Équipements et mobilier de bureau	34	52
Autres dépenses	1	5
	220 259	**226 816**

5. Avance au Fonds consolidé du revenu

L'avance ne porte pas intérêt et ne comporte aucune modalité de remboursement.

6. Débiteurs

	2004-2005	2003-2004
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	38 266	59 088
Autres	2 395	2 526
	40 661	**61 614**

Gouvernement du Québec

Fonds de développement du marché du travail
Notes complémentaires – suite
31 mars 2005
(en milliers de dollars, sauf indication contraire)

7. Immobilisations

	2004-2005			2003-2004
	Coût	Amortissement Cumulé	Net	Net
Equipements et mobilier de bureau	797	742	55	72

Les acquisitions de l'année financière s'élèvent à 17 248 $ (8 950 $ en 2003-2004).

8. Frais reportés

Le Fonds a assumé certains coûts occasionnés par un accord relatif aux régimes de retraite d'employées et employés du gouvernement du Canada transférés dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. Ces frais sont comptabilisés au coût et amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de dix ans. Ces coûts sont imputés à la dépense de traitements et avantages sociaux.

9. Créditeurs et frais courus

	2004-2005	2003-2004
Fonds québécois d'initiatives sociales	-	4 800
Fonds des technologies de l'information du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	195	329
Rémunération	5 322	10 280
Fournisseurs	2 769	284
Transfert	77 327	62 988
	85 613	**78 681**

Gouvernement du Québec

Fonds de développement du marché du travail
Notes complémentaires – suite
31 mars 2005
(en milliers de dollars, sauf indication contraire)

10. Avance du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation

En vertu de l'entente avec l'ancien Secrétariat au développement des régions visant le soutien et la création d'emplois, celui-ci versait au Fonds les sommes nécessaires aux paiements des projets autorisés dans le cadre du Fonds décentralisé de création d'emplois ainsi que des honoraires de gestion. Les mouvements de trésorerie liés à cette entente s'établissent comme suit :

	2004-2005	2003-2004
Solde au début	1 125	1 125
Recouvrement	1	-
Solde à la fin	**1 126**	**1 125**

11. Provision pour pertes sur interventions financières garanties

	2004-2005	2003-2004
Solde au début	1 460	2 545
Exécution de garanties	(85)	(215)
Réajustement	(450)	(870)
Solde à la fin	**925**	**1 460**

Le montant autorisé des prêts garantis qui ont fait l'objet d'une provision s'élève à 18,5 M$ au 31 mars 2005 (23,5 M$ en 2003-2004). Le montant en capital non remboursé de ces prêts est de 7,8 M$ au 31 mars 2005 (10,9 M$ en 2003-2004).

Ces garanties couvrent une période n'excédant pas dix ans, période maximale au cours de laquelle un individu ou une entreprise doit rembourser son emprunt.

Lorsque le Fonds doit rembourser le prêteur en exécution d'une garantie de prêts, il se subroge dans les droits du prêteur au recouvrement. Le solde des prêts à recouvrer au 31 mars 2005 s'élève à 6,1 M$ (6,7 M$ en 2003-2004) et celui-ci n'est pas présenté au bilan parce qu'il est entièrement provisionné.

Gouvernement du Québec

Fonds de développement du marché du travail
Notes complémentaires – suite
31 mars 2005
(en milliers de dollars, sauf indication contraire)

12. Subvention reportée

La subvention reportée s'applique pour le projet de développement informatique « Les services électroniques d'Emploi-Québec ». La subvention est réduite sur la base de l'amortissement du projet sur une période de cinq ans débutant en 2003-2004.

13. Surplus accumulé à la fin

La partie du surplus accumulé qui excède 20 M$ est versée au Fonds consolidé du revenu aux dates et dans la mesure que détermine le gouvernement.

14. Régimes de retraite

Les membres du personnel affectés au Fonds participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations du Fonds imputées aux frais d'exploitation et d'administration de l'année financière s'élèvent à 7,7 M$ (8,3 M$ en 2003-2004). Les obligations du Fonds envers ces régimes gouvernementaux se limitent à des cotisations à titre d'employeur.

15. Engagements

Le Fonds s'est engagé, par protocoles d'entente ou contrats, à soutenir financièrement ses divers partenaires. Le solde des engagements au 31 mars 2005 s'établit à 233,9 M$ (241,2 M$ au 31 mars 2004).

16. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers, le Fonds est apparenté avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

17. Instruments financiers

La juste valeur des instruments financiers inscrits au bilan (actifs et passifs à court terme) est équivalente à la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

ANNEXE 1

PRINCIPAUX RÉSULTATS EN 2004-2005 SELON LA RÉGION

Région	Contexte		Résultat			
	Taux de chômage	Postes vacants signalés	Nouveaux participants et participantes	Personnes en emploi	Sommes non versées (M $)	Entreprises aidées
Abitibi-Témiscamingue	10,6	4 822	6 418	3 465	8,1	205
Bas-Saint-Laurent	9,4	6 149	8 427	4 595	9,3	275
Centre-du-Québec	8,3	12 064	9 101	4 938	11,1	234
Chaudière-Appalaches	6,4	15 907	11 016	6 156	11,2	232
Côte-Nord	11,6	3 025	4 970	2 935	7,2	196
Estrie	7,7	14 436	11 554	6 078	12,5	325
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	19,5	2 499	7 391	3 056	6,5	165
Lanaudière	7,6	15 156	12 562	6 962	12,6	198
Laurentides	6,8	30 712	15 259	8 189	15,5	329
Laval	8,2	43 317	10 706	5 112	11,1	129
Mauricie	10,8	11 244	11 858	5 856	10,7	240
Montérégie	7,1	90 579	34 557	18 496	39,7	998
Montréal (Île)	10,3	143 516	70 970	32 297	64,1	753
Nord-du-Québec	11,6	646	805	640	0,8	38
Outaouais	7,5	9 532	13 524	7 098	15,1	281
Québec (Capitale-Nationale)	5,8	51 102	23 360	11 193	18,6	479
Saguenay–Lac-Saint-Jean	11,9	7 728	10 669	5 245	11,0	211
Ensemble du Québec	**8,5**	**462 434**	**260 394**[a]	**132 311**	**265,1**	**5 288**

a Le total des régions est supérieur à l'ensemble du Québec, une personne ayant pu participer avec le soutien de plus d'une région (en cas de déménagement par exemple).

ANNEXE 2

CARACTÉRISTIQUES DES NOUVEAUX PARTICIPANTS ET PARTICIPANTES SELON LA MESURE ET LE STATUT EN 2004-2005

	Total	Femme	Responsable de famille monoparentale	Moins de 30 ans	45 ans et plus	Personnes nées hors Canada	Personnes handicapées
Nouveaux participants	**260 394**	**118 532 ou 45,5 %**	**23 860 ou 9,2 %**	**90 696 ou 34,8 %**	**68 671 ou 26,4 %**	**37 384 ou 14,4 %**	**13 944 ou 5,4 %**
prestataires assurance-emploi actif ou adm.	175 312	44,2 %	8,3 %	31,0 %	30,4 %	9,1 %	3,2 %
prestataires assistance-emploi	90 655	43,2 %	14,2 %	37,9 %	19,3 %	23,0 %	9,5 %
sans soutien du revenu public	35 801	50,0 %	5,3 %	46,8 %	19,1 %	17,7 %	6,2 %
Participations selon la mesure	**423 540**	**195 202 ou 46,1 %**	**40 941 ou 9,7 %**	**148 877 ou 35,2 %**	**107 255 ou 25,3 %**	**63 189 ou 14,9 %**	**22 799 ou 5,4 %**
Formation	**46 768**	**51,5 %**	**13,5 %**	**43,7 %**	**16,8 %**	**20,5 %**	**2,7 %**
francisation	4 635	58,0 %	5,5 %	29,1 %	13,9 %	84,8 %	0,6 %
formation générale, préalable à la formation professionnelle ou technique	10 178	57,8 %	19,7 %	69,4 %	5,9 %	10,8 %	2,9 %
alphabétisation	1 178	56,9 %	18,6 %	54,0 %	10,7 %	28,2 %	4,6 %
formation professionnelle secondaire	21 601	43,6 %	12,2 %	39,7 %	20,8 %	9,8 %	2,6 %
formation technique collégiale	6 274	58,8 %	12,0 %	31,3 %	20,8 %	22,2 %	2,4 %
formation universitaire	267	39,3 %	6,4 %	15,7 %	13,1 %	58,8 %	2,6 %
métiers semi spécialisés ou peu spécialisés	1 893	57,0 %	14,8 %	32,7 %	25,1 %	21,0 %	9,4 %
formation autres langues que le français	681	74,6 %	16,9 %	23,1 %	25,0 %	21,0 %	1,3 %
autre	61	55,7 %	14,8 %	45,9 %	13,1 %	21,3 %	4,9 %
Projets de préparation pour l'emploi	**9 718**	**55,9 %**	**13,3 %**	**54,2 %**	**14,9 %**	**17,9 %**	**6,1 %**
entreprises d'insertion	2 691	44,9 %	8,5 %	68,3 %	8,3 %	20,1 %	4,8 %
Jeunes volontaires	1 140	44,9 %	2,1 %	97,4 %	0,0 %	1,8 %	1,2 %
volet général	5 692	63,1 %	18,1 %	37,6 %	21,5 %	20,5 %	7,9 %
autres projets	195	59,5 %	2,6 %	92,3 %	0,0 %	6,7 %	2,1 %
Subventions salariales	**12 878**	**48,3 %**	**11,2 %**	**31,6 %**	**29,5 %**	**9,1 %**	**3,7 %**
privée	5 345	42,1 %	10,0 %	33,7 %	23,7 %	13,9 %	3,3 %
économie sociale	926	72,1 %	21,0 %	25,6 %	32,7 %	6,6 %	5,0 %
communautaire	6 607	50,0 %	10,9 %	30,8 %	33,7 %	5,5 %	3,9 %
Contrat d'intégration au travail	**3 620**	**37,9 %**	**4,3 %**	**29,5 %**	**30,3 %**	**3,5 %**	**93,9 %**
Activités d'aide à l'emploi	**247 385**	**44,4 %**	**8,7 %**	**35,3 %**	**25,9 %**	**14,0 %**	**3,2 %**
Services d'aide à l'emploi	**77 477**	**48,3 %**	**9,0 %**	**29,3 %**	**29,3 %**	**16,0 %**	**7,1 %**
Supplément de retour au travail	**15 717**	**40,9 %**	**14,2 %**	**34,8 %**	**18,5 %**	**18,4 %**	**4,5 %**
Soutien au travail autonome	**3 448**	**37,9 %**	**7,5 %**	**25,0 %**	**22,3 %**	**8,0 %**	**1,5 %**
Insertion sociale	**5 692**	**48,0 %**	**10,8 %**	**23,2 %**	**33,9 %**	**8,2 %**	**48,6 %**
Autres mesures	**837**	**37,6 %**	**3,8 %**	**33,0 %**	**66,9 %**	**5,1 %**	**1,8 %**

Source : Produit à partir de rapports spéciaux de la Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, MESS.

Les pourcentages se lisent comme suit : par exemple, les femmes ont effectué 46,1 % des participations au cours de l'année. Un pourcentage supérieur signifie qu'elles étaient plus représentées dans une mesure, et c'est l'inverse lorsque le pourcentage est inférieur. Ainsi, les femmes ont bénéficié davantage du volet « économie sociale » de la mesure Subventions salariales, où elles représentaient 72,1 % des participations. Par contre, elles étaient moins nombreuses que les hommes dans la mesure Soutien au travail autonome avec 37,9 % des participations.

ANNEXE 3

Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Le suivi des actions entreprises par Emploi-Québec pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec (VGQ) est coordonné par le vérificateur interne, de concert avec les unités administratives visées. Le Comité de vérification est informé de l'évolution des travaux effectués pour répondre à ces recommandations et il en évalue la pertinence et la suffisance. Dans cette annexe, Emploi-Québec témoigne des progrès accomplis au regard des recommandations formulées dans les rapports du VGQ, déposés à l'Assemblée nationale depuis l'année 2001-2002.

En 2003-2004, c'est la Direction du Fonds national de formation de la main-d'œuvre qui a pris en charge, dans son rapport annuel d'activité, les recommandations adressées à la Commission des partenaires du marché du travail. Cette année, ces recommandations sont intégrées à l'annexe du Rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec.

❶ L'entité a complété tous les travaux qu'elle juge pertinents à l'égard de cette recommandation. La recommandation apparaît pour la dernière année dans cette annexe.

Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2003-2004 – Tome II
Chapitre 7 – Certification de l'information financière
Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail

Restriction : l'état des revenus engendrés et des dépenses engagées par le Fonds de développement du marché du travail dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. La dépense engagée par le Québec relativement à cette entente et le revenu correspondant sont inclus dans les états financiers. Ils représentent 28 504 000 $ pour l'année financière terminée le 31 mars 2004 (il est à noter que ces montants étaient respectivement de 19 632 000 $, 16 981 000 $ et 20 147 000 $ aux 31 mars 2003, 2002 et 2001).

Cette restriction apparaît aussi aux rapports déposés à l'Assemblée nationale en 2002-2003 – Tome II, chapitre 6, ainsi qu'en 2001-2002 – Tome II, chapitre 8.

Le Vérificateur général a été informé que des pourparlers étaient en cours entre Emploi-Québec et Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) afin d'explorer des pistes de solutions et que les travaux étaient encourageants, même si l'issue était indéterminable tant que ces travaux n'étaient pas terminés.

Les travaux avec RHDCC sur l'exploration de pistes de solutions ont débouché sur l'hypothèse de développer une nouvelle mesure qui réponde aux préoccupations des deux parties. Les travaux ont donc été entièrement basés sur les pratiques actuelles d'Emploi-Québec en matière de formation en entreprise. De ce fait, la nouvelle mesure sur laquelle les fonctionnaires se sont entendus correspond aux orientations de la mesure qu'avait déposée le Québec dans son « livre vert » de 1999. Par conséquent, nous ne prévoyons pas que les dépenses antérieures à l'entrée en vigueur de la nouvelle mesure soient inadmissibles au Compte d'assurance-emploi.

Les échanges entre les fonctionnaires des parties se sont terminés en décembre 2004. Ces derniers se sont entendus sur un document et sur une procédure de mise en œuvre d'un éventuel règlement. Le Québec attend toujours une réponse finale et officielle de la partie fédérale. En date du 24 mai 2005, RHDCC nous informait qu'il était en attente de l'approbation imminente, par la ministre fédérale responsable, du document négocié.

Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2002-2003 – Tome II
Chapitre 5 – Suivi de vérifications de l'optimisation des ressources
Implantation d'Emploi-Québec
Travaux effectués auprès du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, et auprès d'Emploi-Québec

Première recommandation
Effectuer une planification qui permettrait de rassembler l'information nécessaire à la prise de décision et s'assurer qu'un suivi est exercé à toutes les phases du processus (dans l'éventualité de la mise en œuvre d'opérations impliquant des investissements majeurs).

La recommandation avait été formulée dans l'éventualité de la mise en œuvre d'autres projets impliquant des investissements majeurs. Comme rien de tel n'est survenu, cette recommandation n'a fait l'objet d'aucun suivi.

Deuxième recommandation
Poursuivre les efforts au regard de la détermination du nombre optimal de CLE.

Emploi-Québec a effectué des travaux en ce sens. On attend de connaître la position du Ministère à cet égard.

Troisième recommandation
Respecter les règles relatives à l'allocation des ressources matérielles, notamment en ce qui a trait à l'attribution des micro-ordinateurs, la conformité des superficies occupées, l'attribution des contrats.

Une politique ministérielle de gestion des équipements d'Emploi-Québec applicable à l'ensemble de ses unités administratives a été instaurée. Un exercice de recensement exhaustif permettant de quantifier les surplus d'équipements a été effectué. Les coûts des travaux de rétrocession des espaces excédentaires dépasseraient les économies potentielles à la suite d'une rétrocession. Par conséquent, Emploi-Québec a décidé de ne pas donner suite à cette recommandation. La politique d'attribution des contrats est accessible sur le site intranet des ressources budgétaires, financières et matérielles; une formation a été donnée aux responsables de l'attribution des contrats.

Quatrième recommandation
Assurer la convivialité des systèmes informatiques utilisés par Emploi-Québec.

Emploi-Québec s'est dotée d'un plan d'affaires informatiques permettant une vision globale et intégrée des systèmes.

Cinquième recommandation
Obtenir l'assurance que l'information que les systèmes informatiques génèrent est suffisante et fiable.

Des instructions ont été fournies au personnel pour interprétation de certaines données, dont le statut à l'assurance-emploi. Des modifications ont été intégrées aux systèmes actuels pour une validation de certaines données. La nature et les modalités d'échange d'information avec RHDCC ont été révisées. De nouvelles données et une programmation de plus grande fiabilité ont été intégrées aux systèmes en développement. Une analyse des moyens de contrôle de la fiabilité des données est effectuée tous les ans et fera, dès 2005-2006, l'objet d'un plan de travail pour l'amélioration de la fiabilité des données.

Sixième recommandation
***Poursuivre la formation de ses employés* ●.**

L'étape de consultation des directeurs régionaux a été ajoutée au cycle de planification de la formation afin d'optimiser la coordination et l'uniformité du calendrier de formation.

Septième recommandation
***Améliorer les guides et les outils à leur disposition* ●.**

L'ensemble des guides d'interprétation et des bulletins sur les mesures actives a été remplacé par le *Guide des mesures et des services d'emploi*, également accessible dans l'intranet. Depuis janvier 2004, l'approche individualisée a été remplacée par une approche normée.

Huitième recommandation
***Développer un environnement de contrôle à tous les niveaux* ●.**

L'environnement de contrôle a été mis à jour par la formation du personnel, l'organisation du travail, l'élaboration de guides normatifs et opérationnels, la mise en place de systèmes informatiques soutenant plus adéquatement le personnel, l'élaboration d'une approche de suivi et d'une politique de paiement des subventions, des ententes et des contrats de service et la mise en œuvre d'un programme de vérification *a posteriori* des contrôles financiers liés aux mesures actives. On a instauré la double intervention sur les versements et le renforcement d'autres éléments de vérification. Un programme de contre-vérification a également été mis en place.

Neuvième recommandation
***Compléter l'offre de service* ●.**

Emploi-Québec s'est dotée de deux services universels en ligne, soit le placement en ligne et l'information sur le marché du travail.

Dixième recommandation
***Parfaire les prochains plans d'action annuels en présentant tous les indicateurs prévus, notamment ceux formulés dans l'entente de gestion au regard de l'efficience et de la qualité, et en mettant en lien les moyens d'action, les clientèles visées et les budgets que l'agence entend consacrer à pareille fin* ●.**

Un nouvel indicateur de qualité a été ajouté dans le plan d'action 2002-2003 : taux de satisfaction des usagères et usagers à l'égard de leur participation. Des travaux sont en cours sur les coûts de revient (comité ministériel). La gestion d'Emploi-Québec est décentralisée (17 régions, 154 centres locaux d'emploi), et le plan d'action national établit des liens explicites entre les problèmes, les clientèles, les orientations, les stratégies et les cibles de résultats. Tout en respectant l'équilibre budgétaire, l'allocation des ressources disponibles pour l'intervention doit demeurer flexible pour qu'on puisse faire face aux diverses situations du marché du travail. C'est pourquoi l'évolution du budget et sa répartition sont abordées *a posteriori* dans le rapport de gestion.

Onzième recommandation
***Poursuivre ses efforts en vue d'améliorer le suivi des activités de cette dernière [Emploi-Québec]* ●.**

Des travaux d'amélioration des systèmes servant à la saisie et au suivi des résultats ont été menés à bien.

Douzième recommandation
Améliorer la reddition de comptes en ce qui a trait à l'atteinte des objectifs.

Depuis le rapport de gestion 2002-2003 d'Emploi-Québec, des résultats historiques sont présentés et analysés. Les résultats d'enquête d'évaluation sur les impacts nets des interventions auprès des participants ont également été publiés.

Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2002-2003 – Tome II
Chapitre 5 – Suivi de vérification de l'optimisation des ressources
Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre
Travaux effectués auprès de la Commission des partenaires du marché du travail et d'Emploi-Québec

Première recommandation
Traduire l'objet de la loi en objectifs précis, mesurables et axés sur les résultats, définir des indicateurs de mesure et mesurer les résultats obtenus afin d'appliquer les correctifs.

En vertu de l'article 68 de la Loi, la ministre est tenue de présenter au gouvernement et à l'Assemblée nationale, au plus tard en juin 2005, un rapport sur la mise en œuvre de la loi et sur l'opportunité de la maintenir en vigueur ou de la modifier. Le rapport a été déposé à l'Assemblée nationale le 16 juin 2005. Il fera l'objet d'une commission parlementaire prévue à l'automne 2005. Les résultats de ces travaux guideront la Commission des partenaires du marché du travail et Emploi-Québec dans la détermination d'objectifs précis, mesurables et axés sur les résultats. Dès que les données seront disponibles, celles-ci seront compilées et feront état de l'évolution des réalisations pour chacun des indicateurs qui seront déterminés par la Commission des partenaires du marché du travail.

Deuxième recommandation
Préciser l'information de gestion nécessaire à l'application de la loi en fonction de leurs besoins respectifs, déterminer le moment où cette information est requise et produire, en temps opportun et en fonction des besoins, une information de qualité.

Le rehaussement du seuil d'assujettissement a modifié les besoins quant à l'information de gestion relative à l'application de la loi. De fait, cette modification réduit de plus des deux tiers le nombre d'employeurs assujettis en 2003. Moins de douze pour cent des 10 000 employeurs qui demeurent assujettis cotisent au Fonds national de formation de la main-d'œuvre.

Des ajustements quant à l'information requise seront effectués en 2005-2006 pour tenir compte des résultats de la commission parlementaire relative au Rapport quinquennal sur la mise en œuvre de la Loi et sur l'opportunité de la maintenir en vigueur ou de la modifier. La Direction du Fonds national de formation de la main-d'œuvre (DFNFMO) et la Commission des partenaires du marché du travail se sont entendues sur la production d'un rapport financier mensuel adressé à la direction de la Commission ainsi que de bilans annuels pour chacun des programmes de subvention du Fonds national de formation de la main-d'œuvre. Des vérifications ont été faites auprès de Revenu Québec. Celui-ci est maintenant en mesure de nous fournir des données fiables neuf mois après la fin de l'année civile. Le bilan quantitatif sera donc produit à l'automne.

Troisième recommandation
Préciser les responsabilités que chacun doit exercer en matière d'encadrement des ressources humaines et améliorer l'encadrement du personnel affecté à l'application de la loi.

Les interventions de la DFNFMO auprès des ressources régionales ont été définies en fonction du plan d'effectifs 2004-2005 approuvé par la Commission. Les responsabilités propres aux personnes travaillant en région ont été orientées vers la gestion du programme de subvention pour l'intervention régionale en matière de formation de la main-d'œuvre en emploi et vers le soutien aux entreprises pour ce qui est de la présentation d'une demande de subvention dans le cadre des autres programmes du Fonds. Ces responsabilités s'apparentent à celles que ces personnes exercent à l'égard des autres mesures d'Emploi-Québec et ne nécessitent donc pas de modification à leur description d'emploi. L'encadrement de ces ressources s'effectue de façon continue au moment de la présentation de chacun des projets.

Quatrième recommandation
Intensifier les efforts pour promouvoir la loi de façon à atteindre les objectifs visés.

À l'exclusion des employeurs en dehors du Québec, les employeurs assujettis depuis le 1er janvier 2004 atteignaient, en 2002, les objectifs visés par la loi actuelle dans une proportion de plus de 89,5 %. Les données pour l'année 2003 indiquent un résultat de 90,1 %.

Cinquième recommandation
Poursuivre l'évaluation de l'efficacité et de la pertinence des organismes collecteurs en tant que moyen favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre; exercer une meilleure surveillance des organismes collecteurs reconnus.

Les projets pilotes relatifs aux mutuelles de formation lancés en 2003 permettront de répondre à ces questions. Un rapport d'évaluation a été produit en mars 2005 et des propositions seront présentées en commission parlementaire.

Sixième recommandation
Poursuivre les efforts en vue de planifier la relance du régime d'apprentissage et évaluer les besoins du marché du travail.

Pour évaluer les besoins du marché du travail, la Commission des partenaires du marché du travail puise ses informations notamment auprès d'Emploi-Québec (information sur le marché du travail – IMT), des comités sectoriels de main-d'œuvre et des conseils régionaux des partenaires du marché du travail.

Septième recommandation
Dans le cadre du plan d'affectation des ressources du Fonds national de formation de la main-d'œuvre, préciser les besoins en formation de la main-d'œuvre, s'assurer que les orientations du plan d'affectation tiennent compte des besoins et permettent d'atteindre les objectifs de la loi.

Pour l'établissement des orientations et des programmes 2004-2006, la Commission a mené des consultations auprès des conseils régionaux des partenaires du marché du travail, des comités sectoriels de main-d'œuvre et d'autres organismes sur la nature et la gestion des programmes de subvention. On peut obtenir une synthèse de ces consultations au Secrétariat de la Commission. La Commission maintient que l'atteinte de l'objectif de la loi passe également par le soutien aux entreprises qui investissent en formation. Les critères d'admissibilité ainsi que les limites des programmes 2004-2006 tiennent compte de cette réalité ainsi que des résultats des consultations auprès des experts du marché du travail mentionnés au paragraphe précédent.

Huitième recommandation
S'assurer que les critères d'admissibilité, les barèmes, les limites et les modalités d'attribution sont suffisamment précis et complets, de telle sorte qu'ils favorisent le respect des orientations ●.

Les programmes 2004-2006 (critères et limites) sont en lien direct avec les orientations énoncées à la suite des consultations menées par la Commission et permettent à Emploi-Québec de sélectionner les projets qui répondent aux objectifs visés par les programmes.

Neuvième recommandation
Poursuivre les efforts pour diminuer les délais d'attribution des subventions ●.

La DFNFMO a révisé son organisation du travail de telle sorte que les demandes reçues entre le 22 novembre 2003 et le 31 mars 2004 ont nécessité moins de huit semaines de traitement.

Dixième recommandation
Obtenir et fournir l'information suffisante pour la prise de décision ●

Une formation relative à la mise en place des correctifs découlant des observations de la vérificatrice générale a été donnée aux analystes à la fin novembre 2003. Une autre session de formation visant les nouveaux programmes 2004-2006 s'est tenue en mai 2004.

Onzième recommandation
S'assurer que les projets dont le financement est recommandé respectent le plan d'affectation ● ***et s'assurer de l'admissibilité du promoteur et du projet en vertu de ce plan*** ●.

Le groupe de travail de la Commission des partenaires du marché du travail sur le Fonds national effectue un suivi par échantillonnage des demandes de subvention. Emploi-Québec a construit un outil d'analyse relatif aux critères d'admissibilité.

Douzième recommandation
En matière de subventions, déterminer ses besoins (CPMT) en matière de suivi et les faire connaître à Emploi-Québec ●.

La Commission des partenaires du marché du travail a défini ses besoins, dont ceux relatifs aux résultats des subventions (suivi des dossiers fermés).

Treizième recommandation
Revoir les modalités régissant le versement des subventions en fonction des besoins des promoteurs ●.

Les paiements effectués sur les dossiers fermés en 2003-2004 représentent 81,6 % des montants octroyés, soit plus que le pourcentage des deux premiers versements (80 %). Les dépenses réelles inférieures à 50 % du montant octroyé se retrouvent dans seulement 31 des 1 361 dossiers fermés (2,28 %).

Quatorzième recommandation
Instaurer rapidement une procédure de suivi respectant les exigences de la Commission ● ***et permettant d'effectuer un suivi adéquat des dossiers de subventions*** ●.

La procédure de suivi formelle a été mise en place au cours de l'automne 2004. Chaque technicienne et technicien au suivi remplit, de façon continue, une grille pour tous les dossiers fermés.

Quinzième recommandation
***Tenter de recouvrer les montants versés en trop* ❶.**

Les erreurs relatives aux taxes à la consommation ont été commises par un analyste en région et des actions ont déjà été entreprises pour qu'elles ne se reproduisent plus. Une entente a été conclue avec le Centre de recouvrement du Ministère pour les dossiers présentant des difficultés particulières (faillite, refus de rembourser...).

Seizième recommandation
***Rendre compte, dans les délais prescrits, des résultats obtenus au regard de l'application de la loi* ❶.**

Les vérifications ont été faites auprès de Revenu Québec. Ce ministère nous a confirmé être maintenant en mesure de nous fournir des données fiables neuf mois après la fin de l'année civile. Les bilans quantitatifs sont donc produits en octobre. Le rapport annuel d'activité fait mention de tous les objectifs et de toutes les cibles convenus avec la Commission des partenaires du marché du travail et avec Emploi-Québec.

ANNEXE 4

Membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2005

Présidente : M^me^ Marjolaine Loiselle
Secrétaire général : M. Maurice Boisvert

Représentantes et représentants de la main-d'œuvre

M^me^ Denise Boucher
Troisième vice-présidente de la Confédération des syndicats nationaux

M. Luc Desnoyers
Directeur québécois du Syndicat national de l'automobile, de l'aérospatiale, du transport et des autres travailleurs et travailleuses du Canada (TCA – Canada)

M. Laurent Pellerin
Président général de l'Union des producteurs agricoles

M. René Roy
Secrétaire général de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec

M. François Vaudreuil
Président de la Centrale des syndicats démocratiques

M^me^ Jacinthe Côté
Troisième vice-présidente de la Centrale des syndicats du Québec

Représentantes et représentants des entreprises

M^me^ Françoise Bertrand
Présidente de la Fédération des chambres de commerce du Québec

M. Florent Francœur
Président-directeur général de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec

M. Richard Fahey
Vice-président Québec de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante

Poste vacant
Manufacturiers et exportateurs du Québec

M^me^ Catherine Maheu
Présidente sortante du Regroupement des jeunes gens d'affaires du Québec

M. Gilles Taillon
Président du Conseil du patronat du Québec

Autres membres

Milieu de l'enseignement

M. Gaëtan Boucher
Président-directeur général de la Fédération des cégeps

M. André Caron
Président général de la Fédération des commissions scolaires du Québec

M^me^ Gisèle Painchaud
Vice-rectrice aux ressources humaines de l'Université de Montréal

Membre d'office

M. François Turenne
Sous-ministre, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Milieu des organismes communautaires

M^me^ Sherolyn Moon Dahmé
Directrice générale de P.S. Jeunesse inc.

M^me^ Nancy Neamtan
Vice-présidente au développement stratégique du Regroupement pour la relance économique et sociale du Sud-Ouest de Montréal (RESO)

M. Richard Desjardins
Directeur général du Carrefour jeunesse-emploi de D'Autray-Joliette

Membres sans droit de vote

M. Xavier Fonteneau
Sous-ministre associé aux opérations régionales, ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation

M. Robert Dépatie
Sous-ministre adjoint à la formation professionnelle et technique et à la formation continue, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

M. Bryant McDonough
Sous-ministre adjoint, ministère des Affaires municipales et des Régions

M. Jacques Robert
Sous-ministre adjoint à l'intégration, à la régionalisation et aux relations interculturelles, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

ANNEXE 5

Présidentes et présidents des conseils régionaux des partenaires du marché du travail au 31 mars 2005

Abitibi-Témiscamingue
M. Donald Rheault
Commission scolaire Harricana

Bas-Saint-Laurent
M. Alain Harrisson
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec

Capitale-Nationale
M^me^ Lyne Drapeau
Orléans Express

Centre-du-Québec
M. Denis Boily
Service externe de main-d'œuvre Drummond inc.

Chaudière-Appalaches
M. Raymond Cimon
Opérations Black Lake/Lab Chrysotile inc.

Côte-Nord
M. Alain Cauchon
La Minière Québec Cartier

Estrie
M. Denis Marceau
Université de Sherbrooke

Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
M^me^ Nicole Lapointe
Union des producteurs agricoles

Lanaudière
M^me^ Mireille Lepage-Cyr
Le Groupe RH Plus

Laurentides
M^me^ Jocelyne Lauzon

Laval
M^me^ Monique Sauvé
Carrefour jeunesse-emploi

Mauricie
M. Michel Angers
Conseil central du Cœur-du-Québec (CSN)

Montérégie
M. Jean-Claude Lecompte
Commission scolaire de la Vallée-des-Tisserands

Montréal (Île)
M. Denis Deschamps
Drakkar et Associés inc.

Outaouais
M^me^ Diane Nault
Syndicat de l'enseignement de l'Outaouais

Saguenay–Lac-Saint-Jean
M^me^ Liz S. Gagné
Commission scolaire des Rives-du-Saguenay

ANNEXE 6

Présidentes et présidents des comités « aviseurs » (ou comités consultatifs), des comités d'intégration et de maintien en emploi et des tables et comités sectoriels de main-d'œuvre au 31 mars 2005

Comités « aviseurs » (ou comités consultatifs)

Adultes judiciarisés
M. Michel Monette, prés.
Opex '82

Jeunes
M. François Vincent, prés.
Fédération étudiante universitaire du Québec

Femmes
M^me^ Thérèse Belley, prés.
Acces-Travail-Femmes

Travailleurs et travailleuses de 45 ans et plus
M. Onil Proulx, prés.
Centre Option 45

Comités d'intégration et de maintien en emploi

Personnes handicapées
M^me^ Monique Richard, prés.
Centrale des syndicats du Québec

Personnes immigrantes
M^me^ Lola Le Brasseur, prés.
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec

Comités sectoriels de main-d'œuvre

Aérospatiale
M. Michel Gagné, coprés.
Pratt & Whitney Canada
M. Gérald Tremblay, coprés.
Syndicat des machinistes

Bois de sciage
M. François Gallant, coprés.
Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier (SCEP-FTQ)
M. Germain Gaudreault, coprés.
Conseil de l'industrie forestière du Québec (CIFQ)

Chimie, pétrochimie et raffinage
M^me^ Rossana Pettinati, coprés.
Interquisa Canada
M. Alain Lampron, coprés.
Fédération de la métallurgie (CSN)

Commerce de détail
M. Gaston Lafleur, prés.
Conseil québécois du commerce de détail

Culture (Conseil québécois)
M. Michel Laurence, prés.
Union des artistes

Électrique et électronique
M. Christian Fournelle
Groupe Énergie inc.

Aménagement forestier
M. Fabien Simard, coprés.
Association des entrepreneurs en travaux sylvicoles du Québec (AETSQ)
M. Stéphane McLean, coprés.
Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier (SCEP-FTQ)

Caoutchouc
M. Jocelyn Lavoie, coprés.
Centrale des syndicats démocratiques
M. André Archambault, coprés.
Soucy Techno inc.

Commerce de l'alimentation
M. Yvon Bellemare, coprés.
TUAC, section locale 501
M. Michel Turner, coprés.
Épiciers unis Métro-Richelieu inc.

Comités sectoriels de main-d'œuvre (suite)

Communications graphiques
M. André Houde, coprés.
Vice-président Développement de la clientèle
Caractéra (Imprimés et Néomédia)
M. Alain Derome
Syndicat international des communications graphiques

Économie sociale et action communautaire au Québec
M^me^ Marie-Hélène Méthé, prés.
Chantier de l'économie sociale

Environnement
M. Patrice Sallam, coprés.
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec

Fabrication métallique industrielle
M. Claude Provost
Président
Le Groupe Canam inc.

Pêches maritimes
M^me^ Madame Josée Richard, prés.
Fédération des pêcheurs
semi-hauturiers du Québec

Portes et fenêtres, meubles et armoires de cuisine
M. Gaston Boudreau, coprés.
Fraternité nationale des forestiers et travailleurs d'usines, section locale 299
M. Jean-François Michaud, coprés.
Association des fabricants de meubles du Québec

Produits pharmaceutiques et biotechnologiques
M. Pierre Caron, coprés.
Teamsters Québec (FTQ), section locale 1999

Services de soins personnels
M. Léopold Bissonnette, prés.
Association professionnelle des coiffeuses et coiffeurs du Québec

Technologies de l'information et de la communication
M. Louis Garceau, prés.
Tecsult

Tourisme
M. Yves Legault, prés.
Associations touristiques régionales associées du Québec

Transport routier
M. Gérald Côté, coprés.
Teamsters Québec
M. Jacques Dulude, coprés.
Association du camionnage du Québec

Plasturgie
M. Bernard Marcoux, prés.
Camoplast

Production agricole
M. Gratien D'Amours, prés.
Maison de l'Union des producteurs agricoles

Services automobiles
M^me^ Lise Roy, prés.
Corporation des concessionnaires d'automobile du Québec

Métallurgie
M. Gérald Martel, coprés.
ALCAN METAL PRIMAIRE
M. Daniel Roy, coprés.
Syndicat des Métallos (FTQ)
Coordonnateur régional

Textile
M. Ronald Séguin, coprés.
Consoltex inc.
M. Robert Bougie, coprés.
Fédération des syndicats du textile et du vêtement (CSD) inc.

Transformation alimentaire
M. Robert Lavallée, coprés.
Agropur
M. Paul Thibeault, coprés.
Fédération du commerce inc. (CSN)

Tables sectorielles de main-d'œuvre

Industrie maritime
M^me^ Nicole Trépanier, coprés.
Association des armateurs du Saint-Laurent
M. Michel Galarneau, coprés.
Syndicat international des marins canadiens

Industrie ferroviaire
M. Pierre Fallu, coprés.
M. Benoît Brunet, coprés.
Société de promotion de l'industrie ferroviaire

Pour favoriser la participation des personnes

au développement et à la prospérité du Québec

2004-2005

Rapport annuel de gestion

Sécurité du revenu

Québec

MOT DU SOUS-MINISTRE ADJOINT

Monsieur François Turenne
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur le Sous-Ministre,

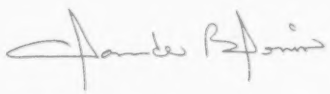
C'est avec grande fierté que je vous soumets, dans le rapport ci-joint, le résultat du travail de l'ensemble du personnel de la Sécurité du revenu pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2005. Notre préoccupation première durant cet exercice aura été d'assurer un service de qualité à des personnes et à des familles qui comptent parmi les plus démunies de la société québécoise.

Ce rapport complète le cycle annuel 2004-2005 de la Sécurité du revenu en tant qu'agence gouvernementale. Il fait suite à deux autres documents produits en lien avec le cadre de gestion par résultats :

- la Convention de performance et d'imputabilité, dans laquelle la Sécurité du revenu décrit ses responsabilités et ses obligations, de même que les indicateurs de performance qu'elle compte utiliser pour rendre compte de ses activités;
- le Plan d'action 2004-2005, qui précise les objectifs et les cibles de résultats à l'égard desquels la Sécurité du revenu s'engageait pour l'exercice financier en cause.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Sous-Ministre, l'assurance de mon entière collaboration.

Le sous-ministre adjoint et
directeur général de la Sécurité du revenu,



Claude Blouin

Québec, octobre 2005

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration de la direction 191

Rapport de validation du vérificateur interne 193

La Sécurité du revenu, une organisation centrée sur sa clientèle 195

- Mission 195
- Valeurs 195
- Services 195
- Ressources 196
- Coût de revient 198
- Pouvoir discrétionnaire de la ministre 199

Présentation des résultats 201

- Clientèles et volume d'activités 201
- Indicateurs de performance 206
- Objectifs particuliers 216

ANNEXE

Principales caractéristiques des ménages et des adultes prestataires de l'assistance-emploi en mars 2005 228

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

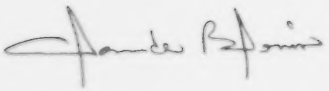
Les renseignements contenus au présent rapport relèvent de la responsabilité du sous-ministre adjoint de la Sécurité du revenu. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données qui y sont présentées à des fins de reddition de comptes, en lien avec les résultats prévus dans le plan d'action 2004-2005 de l'agence.

À ma connaissance, ce rapport annuel de gestion décrit fidèlement le mandat, la mission et les valeurs de la Sécurité du revenu. Il couvre l'ensemble des activités de cette dernière et présente ses principaux objectifs, de même que ses résultats opérationnels.

Tout au long de l'année financière, la Sécurité du revenu a maintenu et intensifié l'ensemble des contrôles et des moyens pour gérer les risques, de façon à garantir la réalisation de ses objectifs. Un certain nombre d'outils de gestion sont déjà en place afin d'assurer que l'organisation est bien administrée. Nous avons poursuivi l'élaboration d'un système de reddition de comptes interne visant à mieux contrôler la poursuite et l'atteinte de nos objectifs, ainsi que la fiabilité de l'ensemble de nos données informationnelles.

Je suis satisfait des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport annuel.

Le sous-ministre adjoint et
directeur général de la Sécurité du revenu,



Claude Blouin

Québec, octobre 2005

RAPPORT DE VALIDATION DU VÉRIFICATEUR INTERNE

Monsieur Claude Blouin
Sous-ministre adjoint et directeur général de la Sécurité du revenu
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Monsieur le Sous-Ministre adjoint,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans la section « Présentation des résultats » du Rapport annuel de gestion 2004-2005 de la Sécurité du revenu.

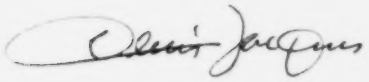
La direction de la Sécurité du revenu a la responsabilité de s'assurer de l'exactitude et de l'intégralité de l'information présentée dans le rapport annuel de gestion. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère vraisemblable des résultats.

Nos travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des calculs, à susciter des discussions portant sur l'information qui nous a été fournie par la Sécurité du revenu, à analyser des systèmes de compilation de données et à effectuer des sondages. Ces travaux ont été effectués conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes et s'inspirent de celles qui régissent les missions d'examen de l'Institut canadien des comptables agréés.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les explications contenus dans la section « Présentation des résultats » du Rapport annuel de gestion 2004-2005 de la Sécurité du revenu ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Par ailleurs, nous avons pris connaissance de l'information présentée dans les autres sections de ce rapport annuel de gestion et nous n'avons pas relevé d'incohérences entre cette information et celle rapportée dans la section qui a fait l'objet de notre examen.

Le vérificateur interne,



Denis Jacques

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, octobre 2005

LA SÉCURITÉ DU REVENU, UNE ORGANISATION CENTRÉE SUR SA CLIENTÈLE

La Sécurité du revenu est au service des prestataires de l'assistance-emploi ainsi que des personnes et des familles à faible revenu. Elle est responsable de l'administration du régime de soutien du revenu, conformément aux dispositions de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale. La Sécurité du revenu a le statut d'agence gouvernementale au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS).

Mission

La mission de la Sécurité du revenu consiste à attribuer une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins ainsi qu'à contribuer, par un partenariat actif, à prévenir et à résoudre des situations problématiques, de nature individuelle ou collective, en vue de favoriser l'autonomie économique et sociale de ces personnes. Dans cette optique, la Sécurité du revenu s'efforce en outre de mettre en valeur le potentiel de ses clientèles.

Valeurs

Les valeurs suivantes guident la Sécurité du revenu et son personnel :

- confiance dans le potentiel des clientèles;
- justice et équité dans le traitement des prestataires;
- respect des réalités individuelles, locales et régionales;
- valorisation du partenariat comme mode d'action;
- reconnaissance de la compétence du personnel en tant que fondement de l'offre de service.

Services

Les services offerts par la Sécurité du revenu comportent deux volets : l'aide financière et l'aide à la personne. Sur le plan de l'aide financière, la Sécurité du revenu assure la mise en œuvre et l'administration de programmes d'aide de dernier recours et elle soutient les personnes et les familles à faible revenu afin de les inciter au travail et de prévenir leur recours à l'assistance-emploi. Sur le plan de l'aide à la personne, elle offre un soutien personnalisé aux prestataires dans leur démarche vers l'autonomie et l'insertion professionnelle. Ces deux volets font par ailleurs l'objet d'une intervention intégrée de la part des agentes et des agents.

Les services de la Sécurité du revenu sont offerts sur l'ensemble du territoire québécois par l'entremise d'un réseau de 154 centres locaux d'emploi (CLE) dont on trouvera une carte géographique à la page 92 du rapport annuel de gestion du Ministère. Ces CLE sont gérés en partenariat avec Emploi-Québec. La livraison des services des 21 CLE du territoire de l'ancienne ville de Montréal[1] fait l'objet d'une délégation à l'administration municipale. Un centre de communication avec la clientèle (CCC) permet en outre aux usagères et aux usagers d'avoir un accès téléphonique direct et rapide, grâce à des points de service situés à Gaspé et à Trois-Rivières.

1. Dans sa configuration antérieure au 1er janvier 2002 (c'est-à-dire avant que ses limites territoriales n'aient été étendues, dans le cadre des fusions municipales).

Aide financière	Aide à la personne
Assistance-emploi • Prestation de base. • Allocations supplémentaires pour contraintes à l'emploi. • Prestation pour adulte hébergé. • Prestations spéciales. • Ajustements pour enfants à charge. • Carnet de réclamation.	• Accompagnement et référence à Emploi-Québec (dans le cadre de Place à l'emploi et du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi) en vue d'interventions favorisant l'intégration au marché du travail. • Accompagnement et référence aux organismes externes (institutionnels et communautaires) en vue d'interventions favorisant la réinsertion sociale. • Accompagnement et référence des jeunes vers un carrefour jeunesse-emploi (CJE) ou un organisme spécialisé dans le cadre de Solidarité jeunesse. • Accompagnement des jeunes mères, avec priorité donnée aux chefs de famille monoparentale, dans une démarche de formation axée sur les métiers et professions où la demande en personnel est forte, dans le cadre de Ma place au soleil. • Initiatives locales et régionales visant des groupes de personnes aux prises avec des difficultés communes et particulières.
Autres formes d'aide financière • Prestation du programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT)[a]. • Soutien du revenu dans le cadre de Solidarité jeunesse. • Supplément de revenu (Action emploi). • Soutien financier aux mineures enceintes en situation de dénuement. • Soutien des travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources.	

a. Ce programme a pris fin le 31 décembre 2004. Il a été remplacé depuis lors par des crédits d'impôt remboursables (Prime au travail et Soutien aux enfants) qui permettront de valoriser davantage le travail en améliorant l'efficacité, l'efficience et l'équité des mesures de supplément de revenu, en plus de joindre une plus vaste clientèle, dont les personnes seules et les couples sans enfants.

Ressources

Ressources humaines

La Sécurité du revenu a pu compter durant l'année 2004-2005 sur un effectif totalisant 3 185 équivalents temps complet (ETC). Ce nombre étant en recul de 11 % par rapport à l'exercice précédent, l'agence a dû accroître son efficience afin de maintenir la qualité de sa prestation de services.

Ces ressources ont été affectées en forte majorité au service direct à la clientèle, dans le réseau des CLE. À titre d'illustration, les agentes et les agents d'aide socioéconomique affectés à l'attribution initiale et à la gestion des dossiers actifs représentent à eux seuls la moitié des effectifs. La structure administrative de la Sécurité du revenu en date du 31 mars 2005 figure à l'intérieur de l'organigramme que l'on retrouve à la page 91 du rapport annuel de gestion du Ministère.

Les activités de formation organisationnelles offertes au personnel de la Sécurité du revenu ont totalisé 7 876 jours-personnes en 2004-2005[2], soit une moyenne de 2,5 jours par ETC. Ce nombre est en baisse par rapport aux 12 900 jours-personnes offerts en 2003-2004 : cela s'explique principalement par l'absence d'implantation de projets informatiques majeurs. L'accent a été mis en 2004-2005 sur le savoir, le savoir-faire et le savoir-être, dans la perspective d'améliorer la qualité des services offerts à la clientèle.

Des efforts particuliers ont aussi été consacrés au thème de l'éthique en milieu de travail et à celui du harcèlement psychologique, conformément aux nouvelles dispositions de la Loi sur les normes du travail.

2. Donnée provenant de la Direction des ressources humaines du MESS. Sont exclus du total les jours de formation offerts au personnel des unités centrales de l'agence ainsi que ceux dispensés par les directions régionales.

LES EFFECTIFS UTILISÉS PAR LA SÉCURITÉ DU REVENU[a]

Unités administratives	Nombre d'ETC	
	2003-2004	2004-2005
Bas-Saint-Laurent	107	98
Saguenay–Lac-Saint-Jean	132	119
Capitale-Nationale	263	227
Mauricie	153	142
Estrie	128	116
Outaouais	138	126
Abitibi-Témiscamingue	78	69
Côte-Nord	53	46
Nord-du-Québec	15	17
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	77	69
Chaudière-Appalaches	126	111
Centre-du-Québec	88	83
Montréal-banlieue et Laval	415	370
Lanaudière	151	144
Laurentides	171	150
Montérégie	402	357
Ville de Montréal	784	636
CCC	131	132
Total partiel réseau	**3 412**	**3 012**
Unités centrales	**151**	**162**
Autres postes	**14**	**11**
Total Sécurité du revenu	**3 577**	**3 185**

a Comprend le personnel régulier, occasionnel et suppléant.

b En raison notamment de changements apportés à la méthode de comptabilisation des ressources associées au Fonds des technologies de l'information et des sources de financement externe, dont celle pour le Régime québécois d'assurance parentale, la donnée pour l'exercice 2004-2005 n'est pas directement comparable avec celle de l'exercice précédent.

c Ces ETC correspondent à la réserve centrale de la Sécurité du revenu et à l'effectif autochtone.

Source : Direction générale adjointe des ressources budgétaires, financières et matérielles du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Ressources financières

La Sécurité du revenu est investie d'une importante responsabilité en matière de gestion des deniers publics, en raison de l'ampleur des budgets qui lui sont confiés.

Les dépenses de transfert de l'agence ont totalisé 2,8 milliards de dollars en 2004-2005. La section « Clientèles et volumes d'activités » présente la ventilation de cette somme selon les différents programmes et mesures.

Les dépenses de la Sécurité du revenu à titre de budget de fonctionnement ont pour leur part atteint 161,7 millions de dollars[3], soit une diminution de 19 millions par rapport à l'exercice 2003-2004. Des efforts consentis notamment au chapitre de l'organisation du travail ont permis de limiter les effets de cette baisse de ressources sur la clientèle. Les crédits périmés se sont par ailleurs élevés à 4,5 millions de dollars.

3 Y compris l'enveloppe budgétaire de 41,3 millions de dollars accordée à la Ville de Montréal en vertu de la convention de délégation de fonctions en matière de sécurité du revenu.

BUDGET ET DÉPENSES DE L'ANNÉE FINANCIÈRE 2004-2005 DE LA SÉCURITÉ DU REVENU (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Unités administratives	Budget modifié	Dépenses de fonctionnement		
		Rémunération[a]	Autres[b]	Total
Bas-Saint-Laurent	4 763,0	4 410,0	353,0	4 763,0
Saguenay–Lac-Saint-Jean	5 745,4	5 343,0	347,7	5 690,7
Capitale-Nationale	10 545,9	10 036,3	458,1	10 494,4
Mauricie	6 501,1	6 194,1	316,3	6 510,4
Estrie	5 559,6	5 175,9	385,0	5 560,9
Centre-du-Québec	3 942,1	3 775,0	167,9	3 942,9
Outaouais	5 667,5	5 242,5	400,3	5 642,8
Abitibi-Témiscamingue	3 497,9	3 165,9	319,5	3 485,4
Côte-Nord	2 390,1	2 102,4	232,8	2 335,2
Nord-du-Québec	1 037,7	807,1	172,1	979,2
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	3 400,0	3 061,8	277,5	3 339,3
Chaudière-Appalaches	5 042,5	4 737,3	267,9	5 005,2
Montréal-banlieue et Laval	17 018,1	15 909,0	812,4	16 721,4
Lanaudière	6 561,5	6 128,1	326,2	6 454,3
Laurentides	7 113,3	6 673,6	370,5	7 044,1
Montérégie	16 523,3	15 436,1	890,4	16 326,5
Ville de Montréal	41 258,0	-	41 361,5	41 361,5
CCC	6 067,5	5 317,8	699,6	6 017,4
Total partiel réseau	**152 634,5**	**103 515,9**	**48 158,7**	**151 674,6**
Unités centrales	**9 504,5**	**7 925,4**	**1 541,7**	**9 467,1**
Autres postes[c]	**3 996,7**	**371,2**	**172,2**	**543,4**
Total – Sécurité du revenu	**166 135,7**	**111 812,5**	**49 872,6**	**161 685,1**

a. Les dépenses associées aux avantages sociaux ne sont pas incluses.

b. Les autres dépenses de fonctionnement comprennent notamment les frais associés aux déplacements du personnel, à l'expédition de documents, aux formulaires et aux fournitures de bureau. Elles incluent également le coût de la délégation de fonctions à la Ville de Montréal.

c. Les autres postes comprennent la réserve de gestion, les dépenses centralisées et l'effectif autochtone.

Source : Direction générale adjointe des ressources budgétaires, financières et matérielles du MESS.

Coût de revient

La Sécurité du revenu se préoccupe du coût des services qu'elle livre à sa clientèle. Elle mesure le coût de revient de ses services et activités depuis l'exercice financier 2002-2003. La méthode utilisée à cette fin est celle que recommande le Contrôleur des finances du Québec. Elle repose sur un juste équilibre entre le niveau de détail souhaité et la qualité de l'information qui en découle.

La démarche de détermination du coût de revient comporte trois étapes principales :

- la planification de la mise en application, qui demandait notamment de définir les services qu'offre l'agence et les activités qu'elle réalise, en plus de déterminer les niveaux d'agrégation et leur importance relative;
- la collecte de l'information, par recension auprès des différentes unités administratives du nombre d'ETC affectés aux différentes activités;
- l'affectation des coûts aux unités administratives, aux activités et aux services.

COÛTS UNITAIRES PAR DOSSIER TRAITÉ SELON LES DIFFÉRENTS SERVICES ET ACTIVITÉS DE LA SÉCURITÉ DU REVENU (EN DOLLARS)

Activités et services	Coûts 2003-2004	Coûts 2004-2005
Aide financière		
Attribution initiale	272	288
Gestion des dossiers actifs :		
Contraintes sévères à l'emploi	200	170
Sans contraintes et contraintes temporaires	359	351
Prétraitement en révision	n. d.[b]	187
Prestations spéciales	16	15
Enquête de soutien	476	426
Enquête	1 815	2 112
Évaluation médicale et socioprofessionnelle	44	48
Aide à la personne		
Ma place au soleil[a]	656	479
Référence – Accompagnement social	236	285
Référence – Solidarité jeunesse[a]	363	392
Référence – Place à l'emploi	99	87
Référence – Obligation de parcours	250	123

a. À la suite de changements méthodologiques, les coûts unitaires associés à ces activités pour l'année 2003-2004 ont été ajustés rétroactivement. Ils diffèrent donc de ceux inscrits dans le rapport annuel de gestion de l'agence pour cet exercice.

b. Le coût associé à cette activité était inclus dans celui de la gestion des dossiers actifs en 2003-2004.

Les coûts mesurés représentent ceux de l'agence après répartition du soutien direct et indirect ; des travaux entrepris en 2003-2004 se sont poursuivis en 2004-2005, avec la collaboration du Ministère, quant à la méthode à utiliser pour l'imputation d'une partie des coûts générés par les unités centrales ministérielles.

Cela dit, la comparaison des coûts de revient entre les années 2004-2005 et 2003-2004 permet de constater que, de façon générale, la Sécurité du revenu a été en mesure d'accroître sa productivité. Certaines activités ont cependant vu leur coût unitaire augmenter. Dans le cas de l'attribution initiale et de Solidarité jeunesse, cette hausse traduit la volonté de l'agence de s'investir davantage dans ces deux secteurs d'activité afin de prévenir l'entrée à l'aide de dernier recours. Quant à la hausse du coût des enquêtes et de l'accompagnement social, elle est attribuable au fait que les efforts consentis (en termes d'ETC) ont diminué dans une proportion moindre que le nombre de dossiers traités. Précisons toutefois, en ce qui concerne les enquêtes, que celles-ci ont eu tendance à se complexifier et que leur rentabilité s'est accrue.

Pouvoir discrétionnaire de la ministre

L'article 16 de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale confère à la ministre le pouvoir d'accorder des prestations à un adulte seul ou à une famille si elle estime que, sans ces prestations, cet adulte ou les membres de cette famille seraient dans une situation qui risquerait de compromettre leur santé ou leur sécurité ou de les conduire au dénuement total. La ministre peut également, dans les cas et aux conditions prévus par le règlement, accorder des prestations à une personne qui cesse d'être admissible au Programme d'assistance-emploi.

Au cours de l'exercice financier 2004-2005, la Sécurité du revenu a reçu au total 874 demandes faisant appel à ce pouvoir discrétionnaire. De ce nombre, 402 ont été acceptées, 448 ont été refusées et 24 ont fait l'objet d'un désistement. Des prestations de 1 147 $ ont été versées en moyenne dans le cas des demandes acceptées, pour un montant total de 461 086 $. Le tableau qui suit présente les données selon le motif des demandes : on peut y constater que 26,2 % des sommes versées l'ont été en raison d'un excédent de biens par rapport à la limite permise pour être admissible à l'assistance-emploi, 22,8 % en raison de la cession d'un bien ou d'un avoir liquide et 21,1 % en raison de l'absence d'un statut légal.

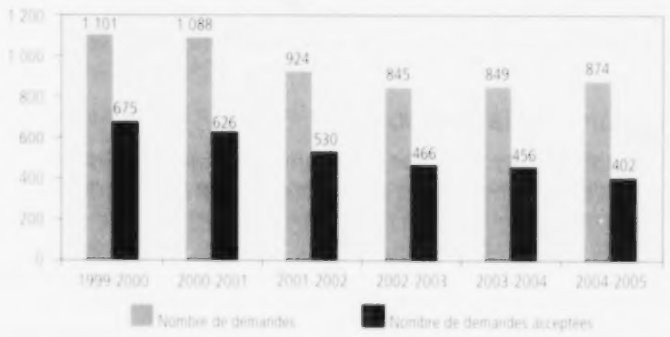
AIDE ACCORDÉE EN VERTU DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE DE LA MINISTRE EN 2004-2005

	Demandes acceptées	Demandes refusées	Désistements	Total	Sommes versées ($)[a]	Poids relatif (%)	Montant moyen accordé ($)
Carnet de réclamation	-	1	-	1	-	-	-
Bien ou avoir liquide cédé	74	58	9	141	105 119	22,8	1 421
Composition familiale	20	47	-	67	7 704	1,7	385
Contribution parentale	-	4	-	4	-	-	-
Étudiant	3	5	-	8	5 073	1,1	1 691
Excédent de biens	83	76	11	170	120 707	26,2	1 454
Perte d'argent	27	24	2	53	11 378	2,5	421
Personne seule mineure	1	-	-	1	401	0,1	401
Prestations spéciales	86	142	1	229	56 375	12,2	656
Revenu (incluant antériorité du déficit, saisie, etc.)	49	80	1	130	44 389	9,6	906
Refus de faire valoir un droit	2	1	-	3	1 902	0,4	951
Sans statut légal	41	4	-	45	97 453	21,1	2 377
Travailleur autonome	16	6	-	22	10 585	2,3	662
Total	**402**	**448**	**24**	**874**	**461 086**	**100,0**	**1 147**

a. Les sommes versées comprennent l'aide financière accordée en prolongation (c'est-à-dire au cours des mois suivant l'acceptation d'une demande).

Le nombre de demandes associées au pouvoir discrétionnaire a eu tendance à baisser au cours des six dernières années. De même, la proportion des demandes acceptées a reculé, passant de 61 % en 1999-2000 à 46 % en 2004-2005. On peut avancer l'hypothèse que l'amélioration des conditions économiques est à l'origine de ces mouvements.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES ASSOCIÉES AU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE DE LA MINISTRE DEPUIS 1999-2000



Clientèles et volume d'activités

Une première série d'indicateurs permet de faire état du volume des activités de la Sécurité du revenu. Conformément à la Convention de performance et d'imputabilité (CPI) de l'agence, ces indicateurs ne comportent aucune cible de résultats, par opposition aux indicateurs de performance présentés à la section suivante.

Programme ou mesure	Volume de clientèle (moyennes mensuelles)	Déboursés réels (M$)
Assistance-emploi	348 687 ménages[a]	2 711,6[b]
Prestation de base seulement	134 654 ménages	855,6[c]
Allocations pour contraintes à l'emploi	210 280 ménages	1 770,5[c]
Prestation pour adulte hébergé	3 753 adultes	7,2[c]
Prestations spéciales	61 489 ménages	78,3[c]
Carnet de réclamation seulement	9 547 ménages	s. o.[d]
	Nombre de demandes déposées	
APPORT	32 210	28,6[e]
Supplément de revenu (Action emploi)	s. o.	8,9
Soutien aux travailleurs licenciés collectivement	985	2,6
Soutien financier aux mineures enceintes	273	0,5
	Nombre de références	
Solidarité jeunesse	5 803	21,6

a Un ménage peut être composé d'un ou de deux adultes, avec ou sans enfants à charge.
b Ce montant inclut les sommes consacrées à la gestion du dénuement.
c Certaines hypothèses ont dû être posées afin de répartir le montant global des prestations d'assistance-emploi selon les différents types d'allocations.
d Le coût de ce programme est supporté par la Régie de l'assurance maladie du Québec.
e Le montant correspondant pour l'année civile 2004 s'établit à 29,1 millions de dollars.
Sources : Information de gestion de la Sécurité du revenu, Direction générale adjointe des ressources budgétaires, financières et matérielles et Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique du MESS.

Assistance-emploi

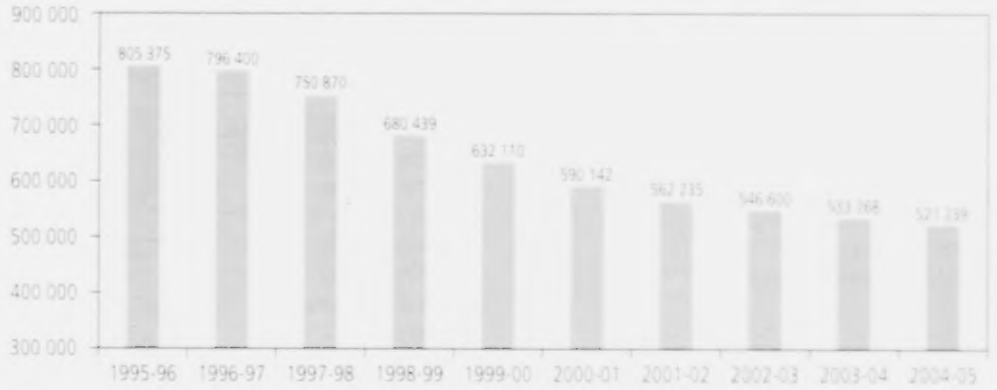
En 2004-2005, la Sécurité du revenu a soutenu financièrement une moyenne mensuelle de 521 239[4] prestataires, soit 390 723 adultes et 130 516 enfants, répartis au sein de 348 687 ménages. L'aide de dernier recours qui leur a été accordée a totalisé 2,7[5] milliards de dollars.

D'importants mouvements d'entrée et de sortie de l'aide ont eu lieu au cours de l'année. Ainsi, 127 057 adultes sont entrés à l'assistance-emploi et 135 007[4] l'ont quittée. L'effet net de ces entrées et de ces sorties aura été de prolonger le mouvement à la baisse amorcé en 1995-1996, quant au

4 Source : Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique du MESS.
5 Source : Direction générale adjointe des ressources budgétaires, financières et matérielles du MESS.

volume des prestataires. Le nombre moyen de prestataires en 2004-2005 (y compris les enfants) est ainsi en recul de 35 % sur celui enregistré neuf ans auparavant (521 239 comparativement à 805 375). Ces baisses se répercutent sur le taux d'assistance sociale, c'est-à-dire la proportion d'une population donnée qui reçoit une aide financière de dernier recours : entre 1995-1996 et 2004-2005, le taux annuel moyen d'assistance sociale de la population québécoise de moins de 65 ans a régressé de façon significative, passant de 12,6 % à 8,0 %.

NOMBRE MENSUEL MOYEN DE PRESTATAIRES, DE 1995-1996 À 2004-2005



Source : Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique du MESS.

L'amélioration observable à cet égard a été plus manifeste pour certains segments de prestataires. Il en est ainsi pour les femmes adultes, dont la présence à l'aide a diminué plus rapidement que pour leurs vis-à-vis masculins. Les femmes représentaient 51,9 % des adultes prestataires en 1995-1996, comparativement à 50,1 % durant l'année 2004-2005. De même, le taux d'assistance sociale de la population féminine a reculé de 12,3 % à 7,9 % pendant cette période.

TAUX D'ASSISTANCE SOCIALE DE LA POPULATION DE MOINS DE 65 ANS DE 1995-1996 À 2004-2005

Source : Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique du MESS.

Les jeunes, c'est-à-dire les prestataires âgés de 18 à 29 ans, ont également vu leur position relative s'améliorer. Depuis l'exercice 1995-1996, leur nombre a pratiquement diminué de moitié, passant de 144 794 à 75 744 en 2004-2005, tandis que chez les prestataires de 30 ans et plus, on observe une baisse de 23 %. Le taux d'assistance sociale des jeunes est passé de 12,3 % à 6,2 % durant cette période de neuf ans. Rappelons toutefois que la cible inscrite dans le plan stratégique 2001-2004 du Ministère était de 6,1 %. L'agence continuera ses efforts pour réduire la présence à l'aide de dernier recours des jeunes de moins de 30 ans, dans le cadre principalement du programme Solidarité jeunesse, du Parcours individualisé et de Ma place au soleil.

Signalons enfin la baisse relativement forte du nombre d'enfants qui vivent dans des ménages inscrits au Programme d'assistance-emploi, par opposition à celui des adultes prestataires. Durant la même période de référence, ces enfants prestataires ont vu leur volume se réduire de 48 %, comparativement à 30 % pour les adultes. Le taux d'assistance sociale de cette catégorie de population est passé de 14,9 % à 8,5 % entre 1995-1996 et 2004-2005.

PRÉSENCE À L'ASSISTANCE-EMPLOI DE CERTAINS SEGMENTS DE LA POPULATION EN 1995-1996 ET 2004-2005

	Taux d'assistance sociale (%)		Variation du nombre de prestataires (%)
	1995-1996	2004-2005	
Adultes (18 à 64 ans)	11,8	7,9	-30
Femmes	12,3	7,9	-32
Hommes	11,3	7,8	-27
Jeunes (moins de 30 ans)	12,3	6,2	-48
Enfants (moins de 18 ans)	14,9	8,5	-48
Total (moins de 65 ans)	12,6	8,0	-35

Le montant des prestations versées varie selon la composition du ménage et les caractéristiques des adultes qui le composent quant aux contraintes à l'emploi. Le tableau de la page 204 précise la distribution des 390 090 adultes présents à l'assistance-emploi en mars 2005, selon diverses variables socioéconomiques. On peut y faire entre autres les constats suivants :

- 32,5 % des adultes prestataires présentent des contraintes sévères à l'emploi, en mars 1997, leur poids relatif était de 20,6 %, ce qui illustre l'alourdissement de la clientèle prestataire;
- les femmes présentent plus souvent (que les hommes) des contraintes temporaires à l'emploi (65,3 % des adultes prestataires répondant à ce profil sont de sexe féminin), en raison principalement de la prépondérance des grossesses ou des enfants à charge de moins de 5 ans chez la clientèle féminine, alors que les hommes sont plus fréquemment considérés comme étant sans contraintes (59,3 % des prestataires appartenant à ce profil sont de sexe masculin);
- la durée de la présence à l'aide de dernier recours témoigne également de cet alourdissement : en mars 2005, un adulte sur deux cumulait au moins dix ans de présence à l'aide, par opposition à un sur trois sept ans auparavant;
- sur le plan de la situation familiale, 65,7 % des adultes vivent seuls, et parmi ceux-ci 58,1 % sont des hommes, tandis que 12,9 % sont chefs de famille monoparentale, des femmes neuf fois sur dix;
- l'âge moyen des prestataires s'établit à 42,9 ans, en mars 1997, il se situait à 39,6 ans;
- 18,6 % des adultes prestataires sont nés à l'extérieur du Canada, une progression significative par rapport à mars 1997, alors que cette proportion était de 15,7 %.

ADULTES[a] PRESTATAIRES DE L'ASSISTANCE-EMPLOI EN MARS 2005

	Femmes		Hommes		Total	
	N	% H	N	% H	N	% V
Type de contraintes						
Sans contraintes à l'emploi	66 033	40,7	96 215	59,3	162 248	41,6
Avec contraintes temporaires	65 825	65,3	35 032	34,7	100 857	25,9
Avec contraintes sévères	62 525	49,2	64 460	50,8	126 985	32,5
Situation familiale						
Personnes seules	107 375	41,9	148 864	58,1	256 239	65,7
Couples sans enfants	18 664	50,0	18 682	50,0	37 346	9,6
Familles monoparentales	45 039	89,8	5 137	10,2	50 176	12,9
Couples avec enfants	22 728	50,0	22 710	50,0	45 438	11,6
Conjoints d'étudiants	577	64,8	314	35,2	891	0,2
Présence cumulative à l'aide (depuis 1975)						
Moins de 24 mois	25 755	47,2	28 808	52,8	54 563	14,0
De 24 à 47 mois	19 346	48,6	20 444	51,4	39 790	10,2
De 48 à 119 mois	43 919	48,5	46 561	51,5	90 480	23,2
120 mois et plus	105 363	51,3	99 894	48,7	205 257	52,6
Scolarité						
Primaire	19 366	50,2	19 203	49,8	38 569	9,9
1re à 4e secondaire	62 655	48,1	67 666	51,9	130 321	33,4
5e secondaire	32 164	51,8	29 965	48,2	62 129	15,9
Collégiale	9 553	48,3	10 234	51,7	19 787	5,1
Universitaire	7 462	40,8	10 833	59,2	18 295	4,7
Inconnue	63 183	52,2	57 806	47,8	120 989	31,0
Âge						
Moins de 21 ans	7 535	53,7	6 499	46,3	14 034	3,6
De 21 à 24 ans	13 412	52,1	12 330	47,9	25 742	6,6
De 25 à 29 ans	18 488	51,4	17 455	48,6	35 943	9,2
De 30 à 44 ans	61 058	47,8	66 559	52,2	127 617	32,7
De 45 à 54 ans	47 131	48,2	50 617	51,8	97 748	25,1
55 ans et plus	46 759	52,5	42 247	47,5	89 006	22,8
Lieu de naissance						
Canada	156 683	49,4	160 800	50,6	317 483	81,4
Extérieur du Canada	37 700	51,9	34 907	48,1	72 607	18,6
Total	**194 383**	**49,8**	**195 707**	**50,2**	**390 090**	**100,0**

a. On trouvera en annexe du présent rapport une ventilation du nombre de ménages et d'adultes prestataires selon leur région d'appartenance et différentes caractéristiques socioéconomiques.

b. Un adulte est une personne qui ne dépend pas d'un parent pour sa subsistance ou une personne mineure qui a la charge d'un enfant, qui est mariée ou a déjà été mariée ou qui a obtenu une pleine émancipation par le tribunal.

c. Il est question ici d'un adulte dont le conjoint suit à plein temps des études postsecondaires et qui bénéficie du programme d'aide financière du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. Cette catégorie ne regroupe que les adultes seuls, puisque les besoins des enfants de l'un ou l'autre des conjoints sont pris en charge par le conjoint aux études.

Légende : % H : Pourcentages horizontaux, soit le poids relatif des femmes ou des hommes.
% V : Pourcentages verticaux, soit la proportion des prestataires ayant une caractéristique donnée parmi l'ensemble.

Source : Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique du MESS.

Aide aux travailleuses et aux travailleurs à faible revenu

Par le programme APPORT, la Sécurité du revenu vient en aide aux familles de travailleuses et de travailleurs à faible revenu ayant au moins un enfant à charge. Au cours de l'année civile 2004, 32 210 demandes d'assistance financière ont été déposées et 25 832[6] familles ont été inscrites à ce programme. Le coût de ce programme aura été de 29,1 millions de dollars[7] en 2004. Des acomptes mensuels totalisant 10,7 millions de dollars ont été versés directement aux familles durant cette période. S'y ajoutent les 18,4 millions remboursés par le ministère du Revenu du Québec[8] à titre de conciliation mais imputés aux dépenses du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Au cours de l'année 2004-2005, la mesure Action emploi a permis d'accorder un supplément de revenu à 5 442 prestataires qui ont intégré le marché du travail. Au total, 8,9 millions de dollars[7] ont été versés durant l'exercice financier dans le cadre de cette mesure, de façon à inciter les prestataires à demeurer en emploi.

Rappelons que des suppléments de revenu pourraient être versés jusqu'en novembre 2005 en vertu d'Action emploi, la mesure offrant une aide temporaire pour une période maximale de trois ans, à raison de 390 $ par mois durant les douze premiers mois, de 260 $ du treizième au vingt-quatrième mois et, enfin, de 130 $ du vingt-cinquième au trente-sixième mois.

Le programme destiné à venir en aide aux travailleuses et aux travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources a suscité le dépôt de 985 demandes d'aide financière, consécutives à la mise à pied de 28 groupes d'employés. La Sécurité du revenu a versé un montant global de 2 576 423 $ à 822 ménages touchés par des licenciements survenus principalement dans les régions ressources, à savoir le Bas-Saint-Laurent, le Saguenay–Lac-Saint-Jean, la Mauricie, l'Abitibi-Témiscamingue, la Côte-Nord, le Nord-du-Québec et la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine. Le pouvoir discrétionnaire de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale lui permettant de désigner un groupe de travailleuses et de travailleurs licenciés comme étant couvert par le programme même s'il ne répond pas à toutes les règles d'admissibilité, des employées et des employés d'entreprises situées dans les régions de Chaudière-Appalaches, de l'Estrie et de la Montérégie ont également été soutenus financièrement.

Signalons d'ailleurs l'annonce en janvier 2005 de la mise en place d'un programme similaire à l'intention des personnes travaillant dans les secteurs du textile et du vêtement, hors des régions ressources. Il permet à ces travailleuses et à ces travailleurs de conserver leurs actifs et de ne pas avoir recours au Programme d'assistance-emploi en leur accordant une aide financière sans tenir compte de la valeur de leurs biens ni de leur avoir liquide.

Mesures destinées aux jeunes

Durant l'année 2004-2005, 21 442 jeunes sans contraintes à l'emploi ou avec contraintes temporaires pour cause d'enfants à charge ont déposé une demande d'aide financière. De ce nombre, 7 705 se sont vu offrir la possibilité de participer à Solidarité jeunesse : 5 181 d'entre eux se sont désistés de la sécurité du revenu et ont entrepris la démarche qui leur était proposée. Les subventions versées aux organismes jeunesse et l'aide financière accordée aux participantes et aux participants ont représenté des déboursés totaux de 21,6 millions de dollars.

Mentionnons enfin la mesure de soutien aux mineures enceintes, une initiative commune du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du ministère de la Santé et des Services sociaux. En 2004-2005, 273 demandes ont été déposées dans le cadre de cette mesure et 193 d'entre elles ont été acceptées. Au total, 239 jeunes filles ont été soutenues financièrement au cours de l'année grâce à cette mesure, pour un déboursé global de 538 785 $.

6. Donnée provenant de la Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique du MESS.
7. Donnée provenant de la Direction générale adjointe des ressources budgétaires, financières et matérielles du MESS.
8. Les montants correspondants pour l'année financière 2004-2005 sont respectivement de 9,4 et 19,2 millions de dollars, soit un total de 28,6 millions.

Indicateurs de performance

Cette deuxième série d'indicateurs permet de faire état des résultats atteints par l'agence par rapport aux engagements opérationnels inscrits à son plan d'action 2004-2005.

Indicateur	Cible 2004-2005	Résultat 2004-2005	Taux d'atteinte de la cible (%)	Résultat 2003-2004
Intégration à l'emploi				
Nombre de références à Emploi-Québec	70 100	75 821	108	84 001
Taux de désistement en faveur de Solidarité jeunesse	60 %	66,7 %	111	77,5 %
Nombre de nouvelles inscriptions à Ma place au soleil	746	850	114	900
Taux de persévérance des participantes à Ma place au soleil	65 %	73,2 %	113	69 %
Maintien en emploi				
Proportion de la clientèle potentielle de l'assistance-emploi enregistrée au programme APPORT	40 %	45,6 %	114	49 %
Nombre de ménages actifs au programme APPORT	28 600	25 832	90	28 636
Qualité des services				
Délai moyen de traitement des nouvelles demandes complétées à l'attribution initiale	10 jours ouvrables (maximum)	9,3 jours	107	9,7 jours
Délai moyen de traitement des demandes adressées à la Direction de la conformité et de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle (DCEMS)	12 jours civils (maximum)	9,4 jours	122	10,2 jours
Délai moyen d'attente des appels acheminés au CCC	90 secondes (maximum)	117 secondes	77	46 secondes
Ratio de plaintes avec recommandation de modifications	1,50 plainte avec recommandation de modifications par 1 000 dossiers (maximum)	1,72	87	1,48
Pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	25 % (maximum)	23 %	107	21,7 %[a]
Rigueur et équité de l'assistance financière				
Valeur totale des économies consécutives aux interventions auprès de la clientèle en matière d'aide à la personne et de conformité	248 M$	287,6 M$	116	293,7 M$
Montant total des réclamations	132 M$	152,5 M$	116	158,4 M$

a. En raison de changements apportés à la méthode de calcul de l'indicateur, cette donnée a été ajoutée rétroactivement; elle diffère donc de celle inscrite dans le rapport 2003-2004 de l'agence.

La Sécurité du revenu a atteint ou dépassé la plupart des cibles opérationnelles qu'elle s'était fixées pour l'exercice 2004-2005. Le texte qui suit présente plus en détail les résultats atteints par rapport aux objectifs de départ.

Intégration à l'emploi

Conformément aux objectifs ministériels visant à mobiliser les personnes prestataires et à valoriser le travail, l'agence a offert, au cours de l'année, des mesures et des programmes axés sur l'accompagnement de ces dernières dans leurs démarches vers l'autonomie et l'insertion sociale et professionnelle. Solidarité jeunesse et Ma place au soleil, dont les résultats opérationnels sont exposés ci-après, illustrent bien les efforts consacrés à ce chapitre. Il en va de même des énergies investies pour diriger les clientèles vers les ressources susceptibles de répondre à leurs besoins.

Références à Emploi-Québec

Après définition des difficultés propres à chaque personne prestataire ainsi que de ses besoins, la Sécurité du revenu dirige certaines d'entre elles vers Emploi-Québec. Ces références peuvent se faire dans le cadre de deux démarches distinctes : Place à l'emploi ou encore le Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi.

L'opération Place à l'emploi a été mise en œuvre au cours de l'été 2003 afin de mettre rapidement en mouvement les prestataires aptes et disponibles au travail. Elle s'adresse en premier lieu aux nouveaux demandeurs et demandeuses voulant s'inscrire à l'assistance-emploi. Si la personne ne présente pas de problème l'empêchant *a priori* d'occuper un emploi, elle est dirigée vers Emploi-Québec, où on l'aidera à repérer les emplois qu'elle serait en mesure d'occuper immédiatement. Si de tels emplois ne sont pas disponibles ou si la personne éprouve des difficultés qui font obstacle à son intégration à l'emploi, elle est admise à l'assistance-emploi. L'opération s'adresse aussi aux personnes déjà présentes à l'aide de dernier recours, la priorité étant accordée aux prestataires ayant moins de deux ans de présence cumulative à l'assistance-emploi au cours des 36 derniers mois.

Par ailleurs, en vertu des dispositions de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale qui visent le Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi, les prestataires de moins de 25 ans, sans contraintes à l'emploi et sans enfants à charge ont l'obligation d'entreprendre un tel parcours. Cette obligation vise à inciter les jeunes à acquérir, par un processus dynamique d'accompagnement, des compétences et une expérience qui les conduiront à une intégration réussie au marché du travail.

Ces références ont nécessité une étroite collaboration entre le réseau de la Sécurité du revenu et celui d'Emploi-Québec : il aura fallu notamment dégager une vision commune des objectifs poursuivis et des caractéristiques de la clientèle ciblée, élaborer conjointement des outils de suivi et collaborer à la détermination et à l'implantation des ajustements requis pour assurer une prise en charge rapide.

VENTILATION DES RÉFÉRENCES VERS EMPLOI-QUÉBEC EN 2004-2005

	Place à l'emploi	Parcours individualisé	Total
Nouveaux demandeurs (attribution initiale)	34 035	10 570	44 605
Personnes déjà présentes à l'aide	23 353	7 863	31 216
Total	**57 388**	**18 433**	**75 821**

En 2004-2005, la Sécurité du revenu a procédé, dans le cadre de ces deux démarches, à un total de 75 821 références afin d'exposer le plus grand nombre possible de prestataires de l'assistance-emploi aux mesures incitatives d'insertion socioprofessionnelle offertes par Emploi-Québec. Ce volume dépasse de 8,2 % la cible de 70 100 références prévue au plan d'action 2004-2005 de l'agence. La Sécurité du revenu affiche d'ailleurs pour une quatrième année consécutive des résultats supérieurs aux objectifs qu'elle s'était donnés en termes de nombre de prestataires dirigés vers Emploi-Québec.

La composition des groupes de personnes dirigées par la Sécurité du revenu vers Emploi-Québec s'est modifiée en 2004-2005. Contrairement aux exercices antérieurs, les références ont en effet porté en majorité sur des personnes déposant une nouvelle demande d'assistance financière, par opposition à celles qui étaient déjà présentes à l'aide. Cela témoigne à la fois de la volonté de prévenir le recours au Programme d'assistance-emploi et de la diminution du bassin des prestataires pouvant bénéficier d'une mesure offerte par Emploi-Québec.

Bien que la cible de références ait été dépassée, leur volume est en recul de 9,7 % par rapport à celui qui a été observé en 2003-2004, soit 84 001. Cette diminution s'explique principalement par la baisse du bassin potentiel de prestataires à référer, tant à l'attribution initiale (en raison de la diminution du nombre de nouvelles demandes) que parmi les dossiers actifs, de même que par la volonté commune de la Sécurité du revenu et d'Emploi-Québec de miser sur des approches personnalisées et des mesures individualisées d'aide à l'emploi, par opposition à d'autres s'adressant à des groupes.

Solidarité jeunesse

La Sécurité du revenu propose, sur une base volontaire, une solution de rechange aux jeunes qui déposent une demande à l'assistance-emploi. Elle le fait par l'intermédiaire du programme Solidarité jeunesse, qui offre à chaque jeune la possibilité de s'engager dans une période de réflexion et de retourner aux études ou d'intégrer le marché du travail, de façon à prévenir la dépendance à long terme à l'endroit du régime de soutien du revenu.

L'indicateur que s'est donné l'agence pour évaluer sa performance dans le cadre de ce programme est le taux de désistement, c'est-à-dire le pourcentage de ceux à qui il est offert de participer à Solidarité jeunesse qui renoncent à l'assistance-emploi. Les résultats obtenus au terme de l'année 2004-2005, à savoir 66,7 %[9], dépassent la cible de 60 % fixée au départ. En d'autres termes, les deux tiers des jeunes qui se sont vu offrir de s'engager dans Solidarité jeunesse ont accepté, de façon volontaire, d'y être dirigés.

Différentes initiatives ont été prises par le réseau de la Sécurité du revenu afin de maximiser la participation à Solidarité jeunesse : des relances effectuées auprès de la clientèle qui avait préalablement refusé de s'engager dans ce programme ou, encore, des activités de promotion de concert avec les carrefours jeunesse-emploi (CJE), notamment lors de remises de chèques dans les CLE.

9. Le taux de désistement en faveur de Solidarité jeunesse et le taux de mise en mouvement des participantes et des participants à ce programme ne tiennent pas compte des acceptations rétroactives.

Le taux de mise en mouvement des participantes et des participants témoigne également de la qualité des résultats atteints. Rappelons que les protocoles d'entente signés avec les organismes jeunesse visent à faire en sorte que 80 % des jeunes qui participent à Solidarité jeunesse soient aux études, en formation ou en emploi 18 mois après le dépôt de leur demande d'assistance financière. Au 31 mars 2005, 88,2 %[10] des participantes et des participants à Solidarité jeunesse étaient en mouvement. En effet, parmi les 14 968 jeunes ayant accepté de s'engager dans ce programme depuis novembre 2000 :

- 8 495 (56,8 %) étaient autonomes financièrement et n'avaient pas recours à l'assistance-emploi au 18e mois;
- 4 159 (27,8 %) étaient aux études ou participaient à une mesure offerte par Emploi-Québec;
- 543 (3,6 %) étaient à l'assistance-emploi, mais avec un revenu de travail.

À titre de comparaison, le taux de mise en mouvement des jeunes n'ayant pas pris part à Solidarité jeunesse durant la même période de référence était de 65,8 %. L'écart significatif par rapport aux résultats obtenus par celles et ceux qui ont accepté d'y prendre part témoigne des retombées positives du programme.

Ma place au soleil

La démarche Ma place au soleil vise à s'attaquer à l'ensemble des obstacles qui empêchent les jeunes mères prestataires de reprendre leurs études et, ultimement, d'intégrer le marché du travail de façon durable. Sa réalisation fait appel au partenariat des établissements d'enseignement, des centres de la petite enfance et d'Emploi-Québec. Convaincue de la rentabilité sociale de cette intervention, sans parler de ses retombées positives pour les jeunes mères qui y participent, l'agence continue de financer à même son budget d'administration l'ensemble des ressources qu'elle consacre à Ma place au soleil.

La Sécurité du revenu a dépassé les deux cibles opérationnelles qu'elle s'était fixées au regard de Ma place au soleil. La première de ces cibles concerne le nombre de nouvelles participantes à la mesure. Celui-ci s'est établi à 850 en 2004-2005, ce qui se compare avantageusement à la cible de 746 nouvelles inscriptions. Il faut rappeler ici que l'un des principaux défis qui se posent au personnel affecté à Ma place au soleil est celui du recrutement de jeunes mères : en utilisant des approches originales d'information et de sensibilisation, l'agence a réussi à faire valoir auprès de nombreuses candidates l'intérêt de participer à cette démarche. Un autre défi est celui de la persévérance. La Sécurité du revenu s'était donné comme objectif que 65 % des personnes inscrites à Ma place soleil aient quitté l'assistance-emploi, qu'elles aient obtenu un diplôme durant l'année ou encore qu'elles poursuivent leur participation à la démarche. Le score enregistré à la fin de l'exercice à l'égard de cet indicateur est de 73,2 %. Ce résultat favorable reflète la qualité de l'encadrement accordé aux participantes tant par les agentes et les agents de la Sécurité du revenu que par les partenaires impliqués.

L'évaluation de l'intervention Ma place au soleil auprès des jeunes mères monoparentales a montré des premiers effets encourageants, notamment pour l'obtention d'un diplôme et d'un emploi pour celles qui ont terminé leur participation, ainsi que des effets sur le plan personnel et social. D'autres volets de l'évaluation se poursuivront en 2005-2006.

Maintien en emploi (APPORT)

Le programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT) a pris fin le 31 décembre 2004. Il offrait jusqu'alors une assistance financière aux familles de travailleuses et de travailleurs à faible revenu ayant au moins un enfant à charge afin de les inciter à demeurer en emploi. En raison de l'érosion progressive de la clientèle rejointe par ce programme, attribuable à la complexité d'APPORT et à son attrait financier de moins en moins grand, le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale a prévu de le remplacer par des crédits d'impôt

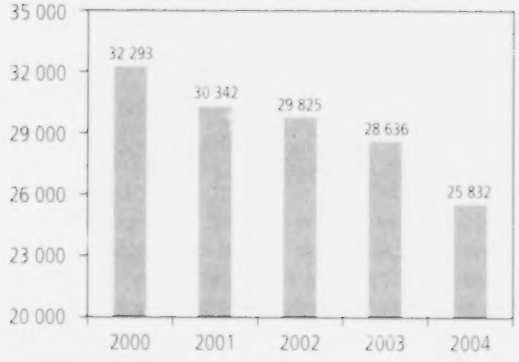
10. Le taux de désistement en faveur de Solidarité jeunesse et le taux de mise en mouvement des participantes et des participants à ce programme ne tiennent pas compte des acceptations rétroactives.

remboursables (la nouvelle Prime au travail et une partie du Soutien aux enfants) qui permettront de valoriser davantage le travail en améliorant l'efficacité, l'efficience et l'équité des mesures de supplément de revenu, en plus d'atteindre une plus vaste clientèle, dont les personnes seules et les couples sans enfants.

Il était difficile, dans ce contexte, d'empêcher que ne se poursuive le mouvement à la baisse observable depuis déjà quelques années quant au nombre de familles ayant bénéficié d'APPORT. Celui-ci s'est établi à 25 832 en 2004, soit à 90 % de la cible visée. Malgré cette baisse, la Sécurité du revenu a réussi, notamment au moyen d'interventions personnalisées, à faire en sorte que 45,6 % de la clientèle de l'assistance-emploi potentiellement admissible à APPORT soit enregistrée à ce programme en 2004.

La cible de 40 % prévue au plan d'action 2004-2005 de l'agence a ainsi été atteinte et dépassée. Ce résultat est cependant en recul par rapport à la proportion observée au cours des trois années précédentes : la fin annoncée du programme explique en bonne partie cette désaffection.

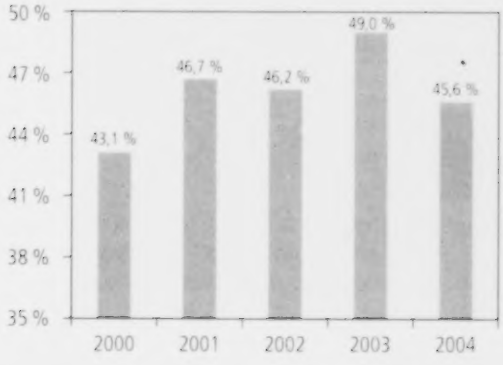
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE FAMILLES PARTICIPANT À APPORT, DE 2000 À 2004



Source : Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique du MESS.

Les CLE et les directions régionales de l'agence ont, pour leur part, continué de mettre à profit différentes occasions de sensibiliser la clientèle prestataire aux avantages que pouvait représenter APPORT : les activités de remise de chèques par exemple, des relances téléphoniques, la participation à des salons d'information ou encore le traitement de listes spécifiques de prestataires susceptibles de bénéficier du programme.

TAUX D'ENREGISTREMENT À APPORT DE LA CLIENTÈLE POTENTIELLE DE L'ASSISTANCE-EMPLOI, DE 2000 À 2004



Qualité des services

Attribution initiale

Le personnel de la Sécurité du revenu affecté à l'attribution initiale a eu à répondre, durant l'année 2004-2005, à un total de 135 200 nouvelles demandes d'aide financière dans le cadre du Programme d'assistance-emploi. Ce nombre représente une baisse de 3 % par rapport à celui observé en 2003-2004. Le taux d'acceptation de ces demandes d'aide financière s'est établi à 66,7 %, soit 0,2 point de pourcentage de moins que l'année précédente.

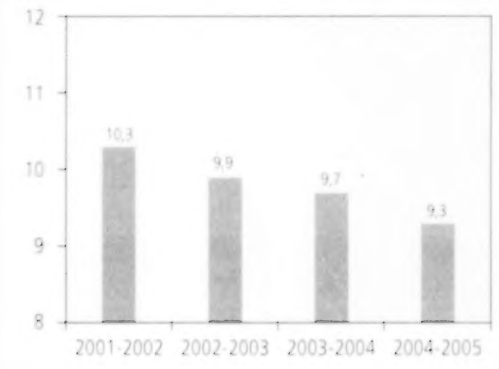
STATISTIQUES RELATIVES À L'ATTRIBUTION INITIALE, DE 2001-2002 À 2004-2005

	Nouvelles demandes	Taux d'acceptation (%)	Délai de traitement (jours ouvrables)
2001-2002	151 653	65,0	10,3
2002-2003	144 640	67,8	9,9
2003-2004	139 179	66,9	9,7
2004-2005	135 200	66,7	9,3

La Sécurité du revenu entretient deux priorités à l'attribution initiale : traiter les demandes le plus rapidement possible et assurer la conformité des dossiers. Différents moyens sont utilisés pour respecter ces deux priorités. À des fins de conformité, mentionnons la spécialisation des agentes et des agents qui sont affectés à l'attribution initiale, la production de documents d'information spécifiques destinés à la clientèle et l'affectation d'enquêteurs à la réalisation des vérifications requises lors de situations à risque. Quant aux moyens pris pour réduire au minimum le délai de traitement, ils comprennent entre autres la répartition des effectifs en fonction du volume des nouvelles demandes déposées dans chacun des CLE, la mise en place de services d'accueil spécifiques pour les nouveaux demandeurs et demandeuses, ainsi que le recours à des mécanismes de dépannage en situation de débordement.

Le délai moyen de traitement des demandes d'assistance financière témoigne de l'efficacité des stratégies mises en place. Il s'est établi en 2004-2005 à 9,3 jours ouvrables, respectant en cela la cible de 10 jours prévue au plan d'action de l'agence. Plus des deux tiers des demandes ont été traitées en deçà du délai visé. Au cours des quatre dernières années, ce délai moyen a d'ailleurs eu tendance à s'améliorer, passant de 10,3 à 9,3 jours.

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT À L'ATTRIBUTION INITIALE, DE 2001-2002 À 2004-2005 (EN JOURS OUVRABLES)



Une remarque s'impose toutefois quant au moment à partir duquel ce délai est comptabilisé : l'indicateur retenu aux fins du présent rapport mesure ce délai dès le dépôt de la demande, alors que dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens l'agence s'engage à rendre une décision dans les 10 jours « suivant la réception des documents requis ». Une partie du délai de traitement, soit l'intervalle entre le moment où le client dépose sa demande et celui où il la complète en fournissant toute l'information requise, échappe donc au contrôle des agentes et des agents à l'attribution initiale. En dépit de cette contrainte additionnelle, le personnel de l'agence a été en mesure de respecter la norme des 10 jours.

Évaluation médicale et socioprofessionnelle

Toujours dans le cadre du Programme d'assistance-emploi, la Direction de la conformité et de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle (DCEMS) a maintenu le délai relatif aux demandes d'évaluation à l'intérieur de la cible des 12 jours civils, celles-ci étant traitées dans un délai moyen de 9,4 jours. Ce résultat représente une amélioration par rapport aux exercices précédents : le traitement des demandes d'évaluation médicale et socioprofessionnelle avait en effet demandé un délai moyen de 10,2 jours civils en 2003-2004 et de 11,0 jours en 2002-2003.

La cible de 12 jours a en outre été respectée tant pour le traitement des dossiers de contraintes temporaires à l'emploi que pour celui des dossiers de contraintes sévères.

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ÉVALUATION MÉDICALE ET SOCIOPROFESSIONNELLE

	Nombre de dossiers traités	Délai moyen
Contraintes temporaires à l'emploi	27 592	11,0 jours
Contraintes sévères à l'emploi	14 361	6,3 jours
Total	**41 953**	**9,4 jours**

Ces excellents résultats sont le fruit d'efforts entrepris il y a quelques années dans deux domaines distincts. Sur le plan de l'organisation du travail, d'une part, on a mis en place une structure opérationnelle plus souple, davantage associée au suivi des inventaires de demandes à traiter. Sur le plan administratif, d'autre part, les processus de traitement des demandes de reconnaissance de contraintes à l'emploi ont été revus, de façon à laisser plus de latitude aux agentes et aux agents de première ligne dans l'acceptation de ces demandes et à mieux cibler celles qui sont dirigées vers la DCEMS. Les assouplissements introduits dans cette perspective ont permis à la fois d'améliorer le service à la clientèle et de maintenir l'efficience administrative. Ils se traduisent notamment par la réduction du nombre de dossiers à traiter : ces dossiers sont passés de 47 264 en 2003-2004 à 41 953 en 2004-2005.

Centre de communication avec la clientèle (CCC)

Le délai moyen de traitement des appels acheminés au CCC s'est établi à 117 secondes en 2004-2005[11], soit au-delà du plafond qui avait été fixé à 90 secondes. Il était de 46 secondes en 2003-2004.

L'allongement de ce délai s'explique en grande partie par le fait que le Centre de communication avec la clientèle s'est vu confier de nouvelles responsabilités : la gestion des dossiers des prestataires sous curatelle publique, l'administration du Service québécois de changement d'adresse et l'élargissement des services du CCC à trois CLE additionnels. À titre d'illustration, le nombre d'appels traités par le Centre est passé de 56 608 à 62 071 entre 2003-2004 et 2004-2005, une progression de 9,7 %.

Afin de s'ajuster à ces réalités nouvelles, la Sécurité du revenu entend allouer des ressources additionnelles au Centre de communication avec la clientèle pour l'exercice 2005-2006. La cible relative au délai moyen de traitement des appels sera par ailleurs réévaluée.

Plaintes

On peut apprécier la qualité des services rendus à la clientèle en observant le ratio de plaintes par dossier actif. Précisons d'entrée de jeu que ne sont considérées ici, à des fins de reddition de comptes, que les plaintes adressées au Bureau des renseignements et plaintes du Ministère qui ont donné lieu à une recommandation de modifications au dossier du plaignant, ou encore à l'exercice du pouvoir discrétionnaire de la ministre[12].

On constate que, même si le nombre total de plaintes est en diminution, le ratio de plaintes par 1 000 dossiers actifs s'est établi à 1,72 en 2004-2005, soit légèrement au-dessus du plafond de 1,50 que s'était fixé la Sécurité du revenu.

11. Ce délai moyen ne tient pas compte des abandons et des appels rejetés. Il est en outre calculé par regroupement des appels reçus à la demi-heure. L'indicateur ne peut par conséquent faire l'objet d'une validation, notamment de la part du vérificateur interne.

12. Le nombre de plaintes considérées ici est supérieur à celui qui est présenté dans le rapport d'activités du BRP, au tableau de la page 50. Il inclut en effet les plaintes avec recommandation de modifications portant sur le service à la clientèle, lesquelles sont classées dans ce tableau sous la rubrique « Références aux gestionnaires des unités concernées ».

La nature des plaintes formulées a eu tendance à se modifier. On observe un déplacement des plaintes concernant l'aide financière vers celles qui portent sur le service à la clientèle, principalement en ce qui a trait aux délais pour rendre les décisions. Notons toutefois que ces délais sont en amélioration. Parmi les facteurs que l'on peut avancer pour expliquer ce phénomène, mentionnons la plus grande sensibilisation aux engagements pris par l'agence dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens et les moyens accrus mis à la disposition de la clientèle pour accéder au Bureau des renseignements et plaintes, notamment la nouvelle politique ministérielle de gestion des plaintes.

Afin de mieux comprendre leur portée, les plaintes doivent être mises en relation avec le volume d'environ 8,9 millions de décisions rendues annuellement par les agentes et les agents de la Sécurité du revenu. En moyenne, on a enregistré une plainte ayant donné lieu à une recommandation de modifications à toutes les 14 803 décisions rendues.

La Sécurité du revenu entend utiliser ces plaintes comme outil de gestion pour améliorer sa prestation de services. L'objet de ces plaintes sera notamment pris en considération dans l'élaboration des contenus de formation à dispenser au personnel. Les travaux entrepris en matière d'allégement administratif et réglementaire permettront également de simplifier la compréhension des décisions rendues et de consacrer plus de temps au service à la clientèle.

Révision

Le volume des demandes de révision formulées par la clientèle et la proportion des décisions modifiées à la suite de telles demandes constituent d'intéressants indicateurs permettant d'apprécier la qualité des services rendus.

Au cours de l'année 2004-2005, la clientèle de la Sécurité du revenu a déposé un total de 18 389 demandes de révision[13]. Ces chiffres sont relativement stables par rapport à ceux observés depuis 2000-2001. Tout comme dans le cas des plaintes, ils doivent être mis en relation avec le volume approximatif de 8,9 millions de décisions rendues annuellement par les agentes et les agents de la Sécurité du revenu.

NOMBRE DE DEMANDES DE RÉVISION DÉPOSÉES PAR LA CLIENTÈLE DE LA SÉCURITÉ DU REVENU DEPUIS 2000-2001

2000-2001	18 399
2001-2002	17 883
2002-2003	17 938
2003-2004	18 249
2004-2005	18 389

La proportion des décisions modifiées à la suite de ces demandes s'est établie à 23 % en 2004-2005 : le plafond fixé à 25 % a ainsi été largement respecté. Ce résultat s'inscrit, en outre, dans le prolongement de ceux qui ont été observés au cours des années précédentes : les décisions rendues par les agentes et les agents ont été modifiées dans une proportion de 21,7 % en 2003-2004, de 20,9 % en 2002-2003 et de 22,1 % en 2001-2002[14].

13. Les demandes relatives à une évaluation médicale ou socioprofessionnelle ne sont pas prises en considération ici.

14. En raison de changements apportés à la méthode de calcul de l'indicateur, afin notamment d'exclure les décisions rendues à la suite de faits nouveaux, les données ont été ajustées rétroactivement : elles diffèrent donc de celles qui sont inscrites dans les rapports antérieurs de l'agence.

Parmi les moyens et stratégies mis en œuvre par le réseau de la Sécurité du revenu pour assurer le maintien de cette performance de qualité, signalons le souci constant des agentes et des agents d'informer les prestataires du fondement des décisions rendues, l'application systématique et rigoureuse dans tous les CLE de la politique relative au prétraitement des demandes de révision, le suivi étroit des motifs de ces demandes dans la perspective d'améliorer la justesse des décisions rendues, la diffusion au personnel de certains cas de jurisprudence du Tribunal administratif du Québec (TAQ), la tenue d'activités de concertation avec les représentantes et représentants de la Direction de la révision et de la représentation au TAQ dans le but d'échanger sur les décisions rendues et leurs conséquences, ainsi que la tenue d'activités de formation à l'intention des agentes et des agents concernant les motifs de demande ayant des taux d'accueil relativement élevés.

Rigueur et équité de l'assistance financière

La mission de la Sécurité du revenu est d'abord et avant tout axée sur l'aide financière. L'agence a, à cet égard, la responsabilité de s'assurer de la conformité des prestations versées. Les interventions faites dans cette perspective par le personnel de la Sécurité du revenu, que ce soit à l'attribution initiale, à la gestion des dossiers actifs ou dans le cadre d'activités d'enquêtes, ont engendré pour l'année 2004-2005 des économies budgétaires de 287,6 millions de dollars en matière d'aide financière, soit 116 % de la cible globale de résultats à ce chapitre. Ces économies sont associées aux trois composantes suivantes : la variation du taux d'acceptation à l'entrée à l'aide, les sorties de l'aide attribuables à l'agence et les réclamations en aide gratuite et conditionnelle.

L'impact financier des 44 784[15] sorties de l'aide imputables à la Sécurité du revenu a été de 134,4 millions de dollars. La plupart de ces sorties (soit 41 842) sont attribuables aux interventions de l'agence dans le cadre de ses activités de conformité.

ÉCONOMIES CONSÉCUTIVES AUX INTERVENTIONS AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE EN MATIÈRE D'AIDE À LA PERSONNE ET DE CONFORMITÉ (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	Cible	Résultat
Sorties de l'aide attribuables à la Sécurité du revenu	s. o.	134,4
Réclamations brutes	132	152,5
Variation du taux d'acceptation à l'attribution initiale	s. o.	0,7
Total	**248**	**287,6**

Les réclamations en matière d'aide gratuite et d'aide conditionnelle ont fait l'objet d'une cible spécifique (de 132 millions de dollars) dans le plan d'action 2004-2005 de l'agence afin de donner une meilleure assise à la fiabilité des résultats en matière de conformité. Cet objectif a lui aussi été dépassé : les réclamations en matière d'aide gratuite et d'aide conditionnelle se sont établies à 110,3 et 42,2 millions de dollars respectivement, pour un total de 152,5 millions.

Enfin, la diminution marginale enregistrée dans la proportion des nouvelles demandes d'aide qui ont été accueillies favorablement (66,7 % en 2004-2005 comparativement à 66,9 % l'année précédente) a eu un léger impact sur les économies engendrées. Il est important de souligner qu'étant légalement tenue de répondre aux demandes d'assistance financière, l'agence ne peut exercer un contrôle absolu sur ce taux d'acceptation.

15. L'établissement du nombre des sorties attribuables aux interventions de la Sécurité du revenu fait appel à une série d'hypothèses et de critères. Cet indicateur n'a pu faire l'objet d'une validation, notamment de la part du vérificateur interne. L'agence a terminé en 2004-2005 d'importants travaux destinés à accroître la fiabilité du modèle utilisé aux fins de répartition de ces sorties. La valeur des économies consécutives aux interventions de la Sécurité du revenu sera déterminée, à partir de l'exercice 2005-2006, en fonction d'une grille de critères plus rigoureuse.

Cela posé, il convient de faire état des excellents résultats obtenus par l'agence dans le cadre des projets financés par le Fonds d'initiatives en conformité (FIC). Le FIC s'inscrit dans une perspective d'innovation et d'amélioration des façons de faire tout en contribuant à la réalisation d'économies au chapitre de l'aide versée. Les projets réalisés grâce au FIC permettent d'expérimenter de nouvelles façons de faire, avec l'objectif d'intégrer les facteurs de succès aux processus de travail habituels, que ce soit sur le plan de l'efficience, de la conformité, de l'aide à la personne ou de la qualité des services. En 2004-2005, les expérimentations ont été centrées sur l'amélioration de la gestion des dossiers actifs.

Le rendement global de l'ensemble des projets financés par le FIC s'est établi à 15,3 millions de dollars en 2004-2005, soit 9,30 $ pour chaque dollar qui y a été investi. Ces résultats financiers extrêmement satisfaisants se comparent en outre avantageusement à ceux qui ont été obtenus au cours de l'exercice précédent : les expérimentations réalisées dans le cadre du Fonds d'initiatives en conformité avaient généré un rendement brut de 14,7 millions de dollars en 2003-2004, soit 6,80 $ par dollar investi.

Objectifs particuliers

En plus des engagements de résultats relatifs aux indicateurs présentés à la section précédente, le Plan d'action 2004-2005 de la Sécurité du revenu établissait des objectifs particuliers. N'ayant pas un caractère récurrent, ces objectifs représentaient davantage des priorités.

OBJECTIFS PARTICULIERS	RÉSULTATS SOUHAITÉS	RÉSULTATS ATTEINTS
1. Contribuer aux objectifs ministériels visant à valoriser le travail et à mettre en mouvement les prestataires aptes au travail et amener les personnes à s'engager dans des démarches favorisant l'autonomie.	Revoir l'organisation du travail afin d'être en mesure de référer en moins de 24 heures à Emploi-Québec les nouveaux demandeurs et demandeuses se présentant sur place, qui répondent aux critères de Place à l'emploi.	Réalisé.
	Gérer de façon optimale les budgets consacrés à Solidarité jeunesse, de façon à atteindre la cible ministérielle de 5 500 participantes et participants.	Cible atteinte à 94 %.
	Référer vers les organismes externes (institutionnels ou communautaires) les prestataires aux prises avec des difficultés évidentes faisant obstacle à leur employabilité.	Réalisé.
2. Améliorer la performance organisationnelle de l'agence et assurer la qualité des services à la population.	Poursuivre la démarche d'amélioration de la performance, notamment en améliorant la détermination des coûts de revient des services et des activités de l'agence et en réalisant des travaux en matière de gestion des risques.	Réalisé.
	Intégrer le suivi des plaintes formulées par la clientèle comme outil de gestion pour améliorer la qualité des services.	Réalisé.
3. Maintenir les efforts visant à assurer l'équité et la conformité dans le traitement des dossiers et accroître les mesures pour contrer la fraude.	Poursuivre les travaux en vue de conclure de nouvelles ententes d'échange de renseignements avec le ministère du Revenu et avec le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir.	Partiellement réalisé.
	Poursuivre les travaux en vue de mettre à jour les ententes d'échange de renseignements en vigueur avec le ministère de la Sécurité publique et le ministère de l'Éducation.	Partiellement réalisé.
4. Maintenir les efforts visant à assurer la justesse des prestations ainsi que leur versement dans les délais prescrits.	Collaborer étroitement aux travaux ministériels en vue de l'implantation de la norme ISO pour le versement des prestations.	Réalisé.
5. Faire évoluer l'offre de service de la Sécurité du revenu en fonction des orientations gouvernementales et ministérielles.	Contribuer à la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.	Réalisé.
	Poursuivre l'expérimentation de nouvelles approches permettant de réduire les effets de la pauvreté dans les MRC de La Haute-Gaspésie et de Témiscouata.	Réalisé.
	Développer l'offre de service à distance et, dans cette perspective, réévaluer le rôle confié au Centre de communication avec la clientèle.	Réalisé.
6. Contribuer à la réflexion sur la modernisation de l'État québécois et du Ministère, et mettre en œuvre les décisions en découlant.	Recentrer les interventions de la Sécurité du revenu sur les actions essentielles qui répondent aux besoins de la clientèle, en tenant compte des orientations gouvernementales et du contexte budgétaire.	Réalisé.
	Actualiser les décisions prises, le cas échéant, relativement à la convergence des réseaux et à la mise en place des guichets de services gouvernementaux.	Réalisé.

Objectif 1

Contribuer aux objectifs ministériels visant à valoriser le travail et à mettre en mouvement les prestataires aptes au travail et amener les personnes à s'engager dans des démarches favorisant l'autonomie.

Revoir l'organisation du travail afin d'être en mesure de référer en moins de 24 heures à Emploi-Québec les nouveaux demandeurs et demandeuses se présentant sur place, qui répondent aux critères de Place à l'emploi.

La mobilisation du réseau de la Sécurité du revenu afin d'assurer le succès de l'approche Place à l'emploi s'est poursuivie en 2004-2005. Rappelons que Place à l'emploi, qui a été mise en œuvre au cours de l'été 2003, s'adresse aux personnes qui soumettent une demande d'aide au Programme d'assistance-emploi et aux prestataires déjà inscrits qui ont une chance raisonnable de s'intégrer en emploi. Elle a pour objectif principal d'intégrer ou de réintégrer ces personnes au marché du travail en misant, pour y arriver, sur une prise en charge rapide, sur un accompagnement et sur un suivi étroit de leurs démarches vers l'emploi. Le rôle spécifique de la Sécurité du revenu est de s'assurer que l'évaluation sommaire de l'employabilité se fait de façon optimale et que la clientèle capable d'occuper un emploi à court terme est rapidement mise en mouvement.

Une évaluation sommaire, réalisée par le Ministère à l'automne 2003, avait révélé des écarts entre les objectifs visés et les résultats atteints en ce qui concerne le délai entre le moment où la personne se présente à la Sécurité du revenu pour déposer une demande d'assistance financière et celui où elle est prise en charge par Emploi-Québec. Différents moyens ont été mis en place dans les CLE afin de réduire ce délai. Mentionnons notamment la révision des procédures et de l'organisation du travail au niveau de l'accueil, l'affectation d'agentes et d'agents d'aide socioéconomique aux évaluations sommaires d'employabilité, la spécialisation de l'attribution initiale, un meilleur ciblage des clientèles, la tenue de séances de formation et de mise à niveau à l'intention du personnel, ainsi qu'un suivi rigoureux de la prise en charge réalisée par Emploi-Québec.

Les résultats obtenus témoignent de l'efficacité des solutions mises en place. Le délai moyen des références effectuées lors du dépôt de la demande s'est ainsi établi à 0,6 jour ouvrable en 2004-2005. Le nombre mensuel moyen de nouveaux demandeurs et demandeuses dirigés vers Emploi-Québec s'est quant à lui situé à 2 836, par opposition à 2 349 durant l'exercice précédent. Enfin, il convient de signaler l'amélioration du taux de référence des nouveaux demandeurs et demandeuses qui répondent aux critères de la clientèle potentielle de Place à l'emploi : celui-ci s'est établi à 52,5 % en 2004-2005, comparativement à 44,1 % au cours des trois derniers mois de 2003-2004.

Gérer de façon optimale les budgets consacrés à Solidarité jeunesse, de façon à atteindre la cible ministérielle de 5 500 participantes et participants.

Le budget de Solidarité jeunesse pour l'année 2004-2005 était initialement de 28,6 millions de dollars. Il a été réduit en cours d'année à 21,8 millions à la suite d'une demande de péremption de crédits.

Le réseau de la Sécurité du revenu a développé différentes façons de faire afin de s'assurer que ces budgets soient pleinement utilisés et que tous les jeunes de moins de 25 ans répondant aux critères de Solidarité jeunesse aient l'occasion de participer à ce programme et d'utiliser pleinement le nombre de places convenues dans les protocoles d'entente signés avec les carrefours jeunesse-emploi (CJE). Citons entre autres la mise en place d'outils de gestion destinés à faciliter le suivi financier, l'évaluation des protocoles et l'intégration des changements apportés au programme, de même que la tenue de rencontres à un rythme plus fréquent avec les représentantes et représentants des CJE en vue d'établir un meilleur arrimage des mécanismes de référence.

(1) Il n'existe pas de statistiques disponibles pour les mois précédents.

Certains facteurs sont venus influencer de façon négative la réalisation de l'objectif que s'était fixé la Sécurité du revenu à l'égard de Solidarité jeunesse : la diminution observable dans le nombre de jeunes demandeuses et demandeurs admissibles à Solidarité jeunesse par rapport à l'année précédente, les délais de signature par certains CJE de leur protocole d'entente et, enfin, les demandes de péremption de crédits évoquées précédemment. Malgré ces conditions adverses, 5 803 jeunes demandeurs et demandeuses aux prises avec des difficultés d'insertion socioprofessionnelle ont accepté d'être dirigés par la Sécurité du revenu vers Solidarité jeunesse et 5 181 d'entre eux ont participé au programme dans les organismes partenaires.

La cible de 5 500 participantes et participants, prévue au plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005 du Ministère, n'a été atteinte qu'à 94 %. Cela s'explique par la baisse observée dans le nombre de jeunes qui ont déposé une demande d'assistance financière ainsi que par les changements apportés au cadre normatif régissant ce programme : on ne dirige désormais vers Solidarité jeunesse que les jeunes éloignés du marché du travail, les autres pouvant être mis en mouvement par l'intermédiaire de Place à l'emploi ou par le Parcours individualisé.

Au 31 mars 2005, les subventions versées à ces partenaires et l'aide financière accordée aux participantes et aux participants représentaient des déboursés totaux de 21,6 millions de dollars.

Référer vers les organismes externes (institutionnels ou communautaires) les prestataires aux prises avec des difficultés évidentes faisant obstacle à leur employabilité.

Considérant la proportion de plus en plus élevée des prestataires de l'assistance-emploi qui sont aux prises avec des difficultés faisant obstacle à leur employabilité, la Sécurité du revenu a poursuivi en 2004-2005 ses efforts destinés à favoriser l'intégration sociale de cette clientèle. Un total de 39 520 prestataires ont ainsi été dirigés vers des organismes institutionnels ou communautaires en vue d'interventions susceptibles de favoriser leur réinsertion sociale et professionnelle. Cet accompagnement social a permis à 1 965 de ces personnes de quitter l'aide de dernier recours.

L'accent est mis sur la qualité des références. Les représentants régionaux et locaux de la Sécurité du revenu demeurent très actifs au sein de diverses tables de concertation afin de maintenir des liens privilégiés avec les divers partenaires institutionnels et communautaires du milieu. De plus, une formation continue est offerte au personnel en matière de dépistage des problèmes vécus par la clientèle.

Signalons l'expérience de la région Montréal-banlieue et Laval, qui, dans la foulée du regroupement des dossiers des personnes présentant des contraintes sévères à l'emploi, a mis en œuvre des projets favorisant la réinsertion socioprofessionnelle des prestataires aux prises avec soit des incapacités motrices ou sensorielles, soit de légères déficiences intellectuelles.

Objectif 2

Améliorer la performance organisationnelle de l'agence et assurer la qualité des services à la population.

Poursuivre la démarche d'amélioration de la performance, notamment en améliorant la détermination des coûts de revient des services et des activités de l'agence et en réalisant des travaux en matière de gestion des risques.

Coût de revient

Ainsi qu'il a été mentionné précédemment, la Sécurité du revenu se préoccupe de l'évolution du coût des services qu'elle livre à sa clientèle. Elle mesure d'ailleurs ses coûts de revient depuis l'exercice financier 2002-2003.

12 Le tableau de la page 199 présente les coûts unitaires des différents services et activités de la Sécurité du revenu.

L'agence a poursuivi en 2004-2005 ses démarches afin d'obtenir une information plus détaillée. Les coûts de revient ont été évalués en fonction d'une typologie améliorée des services et activités de la Sécurité du revenu. Ceux-ci ont été regroupés selon les deux volets de la mission de l'agence, c'est-à-dire l'aide financière et l'aide à la personne. Une activité additionnelle a pu être recensée, soit le prétraitement des demandes de révision. Comme l'année dernière, le coût de revient de la gestion des dossiers actifs a été ventilé selon qu'il s'agit de prestataires aptes au travail ou de prestataires qui présentent des contraintes sévères à l'emploi.

La Sécurité du revenu a aussi animé en 2004-2005 des séances de travail destinées à ses gestionnaires afin d'améliorer leur appropriation des coûts de revient en tant qu'outil de gestion. Elle poursuivra la démarche en 2005-2006, ainsi que ses travaux de recherche et d'analyse dans ce secteur où elle a désormais acquis une solide expertise.

Gestion des risques

La Sécurité du revenu s'était dotée en 2003-2004 d'un plan d'action en matière de gestion des risques. Elle donnait ainsi suite à une recommandation du Vérificateur général du Québec, qui avait invité le Ministère à traiter des risques et des mesures visant à contrer leurs effets sur la performance. Ainsi qu'il est prévu à ce plan d'action, un examen des échanges de renseignements liant l'agence à des partenaires externes a été complété en 2004-2005. Cet exercice a permis d'assurer que ces échanges se fassent en conformité avec les dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

La Sécurité du revenu a poursuivi ses démarches visant à structurer et à encadrer les mesures pour contrer les tentatives illégales d'obtention de renseignements personnels. Au cours de l'exercice, les efforts ont porté sur l'amélioration des outils permettant de recueillir et de compiler de telles tentatives.

L'agence a également évalué les impacts du cadre budgétaire avec lequel elle a dû composer au cours des dernières années sur sa performance et sur sa capacité de maintenir la qualité de ses services. Pour la réalisation de ces travaux, la Sécurité du revenu a sollicité et obtenu la collaboration de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives du Ministère.

Enfin, l'agence a contribué de façon significative aux travaux en vue de la certification ISO pour l'émission des versements du Ministère. Cette réalisation est abordée dans la partie du présent rapport qui traite de l'objectif 4.

Intégrer le suivi des plaintes formulées par la clientèle comme outil de gestion pour améliorer la qualité des services.

Le suivi des plaintes formulées par la clientèle a fait l'objet d'une grande préoccupation de la part des gestionnaires de la Sécurité du revenu. En plus des cas soulevés par le Bureau des renseignements et plaintes, ces derniers se sont montrés attentifs aux représentations faites par les organismes de défense des droits sociaux, par le personnel politique à l'œuvre dans les régions et par le Protecteur du citoyen. Cette approche présente entre autres bénéfices celui de développer les relations partenariales à l'échelle locale et régionale, en plus de sensibiliser rapidement les autorités à d'éventuelles problématiques émergentes.

Depuis 2003-2004, chacune des directions régionales de l'agence dispose d'un registre destiné à assurer un traitement et un suivi adéquats des plaintes. Ce registre permet de suivre assidûment l'évolution des plaintes tout en sensibilisant le personnel à l'amélioration continue de la qualité des interventions menées auprès de la clientèle.

Afin de répondre à ces plaintes, le réseau de la Sécurité du revenu peut désormais compter sur la diligence du personnel dans l'analyse des plaintes reçues et la formulation de réponses appropriées. Les mécanismes mis en place font aussi en sorte que les éléments soulevés qui recèlent des possibilités d'amélioration sont réinvestis sous forme d'intervention auprès des membres de l'équipe concernée. Car si les registres de plaintes servent à améliorer le service à la clientèle, les plaintes elles-mêmes constituent une occasion pour les CLE de valider leur interprétation des articles de loi et des dispositions réglementaires et d'ajuster leurs communications avec les personnes prestataires.

À la lumière des plaintes reçues, les autorités de l'agence ont insisté auprès des gestionnaires sur le respect des principes de gestion suivants : la transmission de l'information destinée à la clientèle dans un langage compréhensible et courtois, la prise en charge rapide des situations litigieuses et la rétroaction auprès du prestataire.

Objectif 3

Maintenir les efforts visant à assurer l'équité et la conformité dans le traitement des dossiers et accroître les mesures pour contrer la fraude.

La mission de la Sécurité du revenu est d'abord et avant tout axée sur l'aide financière. L'agence a, à cet égard, la responsabilité de s'assurer de la conformité des prestations versées. Dans cette perspective, elle se dote d'outils, dont les ententes d'échange de renseignements qu'elle conclut avec différents ministères ou organismes privés. Ces ententes contribuent à détecter rapidement toute irrégularité, bien souvent dès l'étape de l'attribution initiale de l'aide. La Sécurité du revenu s'est donc employée en 2004-2005 à élargir et à améliorer l'éventail des ententes dont elle dispose déjà.

Poursuivre les travaux en vue de conclure de nouvelles ententes d'échange de renseignements avec le ministère du Revenu et avec le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir.

Une nouvelle entente a été conclue au cours de l'exercice avec le ministère des Affaires municipales et des Régions[18], ainsi qu'il est prévu au plan d'action 2004-2005.

L'entente avec le ministère du Revenu n'a pu être signée, pour des raisons échappant au contrôle de l'agence : elle devrait l'être au cours de la prochaine année. Il faut préciser à ce sujet qu'il est difficile de prévoir de façon précise les délais nécessaires à la conclusion ou à la mise à jour d'une entente d'échange de renseignements étant donné que celles-ci font appel à un partenaire externe et qu'elles s'inscrivent dans un processus long et complexe.

Poursuivre les travaux en vue de mettre à jour les ententes d'échange de renseignements en vigueur avec le ministère de la Sécurité publique et le ministère de l'Éducation.

Quatre ententes ont été mises à jour : il s'agit de celle avec le ministère de la Sécurité publique et de trois autres liant la Sécurité du revenu et des firmes de crédit.

Pour les mêmes raisons que celles évoquées plus haut, la mise à jour de l'entente avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport[19] n'a pu être complétée : elle devrait l'être au cours du prochain exercice.

Signalons également que deux ententes d'échange de renseignements que la Sécurité du revenu avait déjà conclues auparavant sont entrées en vigueur en 2004-2005 : l'une avec la Société de l'assurance automobile du Québec, l'autre avec le ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario.

Au terme de ces efforts, la Sécurité du revenu s'appuie désormais sur 36 ententes en vigueur, impliquant 18 ministères et organismes publics et trois firmes privées de crédit.

18. Le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir a changé d'appellation lors du remaniement de février 2005.
19. Le ministère de l'Éducation a changé d'appellation lors du remaniement de février 2005.

Objectif 4

Maintenir les efforts visant à assurer la justesse des prestations ainsi que leur versement dans les délais prescrits.

Le résultat attendu en lien avec cet objectif du Plan d'action 2004-2005 de la Sécurité du revenu consistait à « Collaborer étroitement aux travaux ministériels en vue de l'implantation d'un système qualité basé sur la norme ISO 9001 : 2000 pour le versement des prestations ».

L'agence s'est acquittée de cette obligation en étant un acteur de premier plan dans la mise en place, en février 2005, du projet ISO Versement. Ce système qualité comprend une partie des activités requises pour le versement de prestations par la Sécurité du revenu et Emploi-Québec, en vue d'augmenter la fiabilité du processus global et de mettre en œuvre une approche d'amélioration continue.

La Sécurité du revenu a participé activement en 2004-2005 aux différentes analyses requises par cette implantation, à la mise en place des procédures et aux audits internes et externes. Elle a aussi sensibilisé les autorités du Ministère aux limites de l'enregistrement au système qualité après avoir effectué une analyse des risques globaux associés à celui-ci.

L'agence joue deux rôles stratégiques dans le cadre de ce projet, soit celui de fournisseur de services pour les processus sous sa responsabilité et celui de client du processus global. À ce dernier titre, elle représente également Emploi-Québec.

Depuis l'enregistrement du système qualité, les objectifs relevant de la Sécurité du revenu ont été respectés : aucune erreur n'a été faite lors de la saisie des tables paramètres en production et les avis d'autorisation de procéder à l'implantation ont été expédiés à l'intérieur des délais prescrits à la Direction générale adjointe des technologies de l'information du Ministère.

Objectif 5

Faire évoluer l'offre de service de la Sécurité du revenu en fonction des orientations gouvernementales et ministérielles.

Contribuer à la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Du fait de sa mission, la Sécurité du revenu est un acteur de premier plan dans la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, rendu public le 2 avril 2004. Le plan, dont la coordination est confiée à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, comporte un ensemble de mesures, prévues sur un horizon de cinq ans, dont certaines ont nécessité une contribution de l'agence au cours de l'exercice 2004-2005. Cette contribution s'est matérialisée dans chacun des quatre axes autour desquels se déploie le plan gouvernemental.

Le premier axe du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale vise à améliorer le bien-être des personnes en situation de pauvreté. Une première réalisation à signaler consiste en l'indexation, le 1er janvier 2005, des prestations versées par la Sécurité du revenu, à un taux de 1,43 % dans le cas des personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi et de 0,72 % dans le cas de celles qui sont aptes au travail. Cette mesure représente des coûts de l'ordre de 7,2 millions de dollars pour les trois derniers mois de l'exercice 2004-2005 et d'environ 29 millions sur une base annuelle.

La fin annoncée du programme APPORT a également mobilisé le personnel de l'agence. Chacune des directions régionales a mis en place un plan de communication destiné à informer adéquatement la clientèle et les partenaires à propos des nouvelles mesures Prime au travail et Soutien aux enfants, ainsi que de Calcul@ide, un outil simple et pratique permettant de calculer le montant des crédits d'impôt remboursables pouvant être versés dans le cadre de ces mesures. La Sécurité du revenu a également remédié à une situation particulière créée par la fin d'APPORT. En effet, même si le remplacement de celui-ci, à compter de 2005, par les nouvelles mesures évoquées précédemment profitera à la plupart des ménages québécois, certains d'entre eux pourraient être désavantagés par cette réforme. Soucieuse de préserver la qualité de ses services, l'agence a mis sur pied une équipe de travail dont le mandat consiste à concevoir une mesure administrative qui permettra de remédier à ces cas d'exception.

Le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources a également été mis en place dans la perspective d'améliorer le bien-être des personnes en situation de pauvreté. Il permet, rappelons-le, d'accorder de façon temporaire une aide financière à la personne licenciée et à sa famille, s'il y a lieu, afin de lui éviter d'avoir à quitter sa région pour chercher un nouvel emploi, de devoir puiser dans ses épargnes ou de liquider une partie de ses biens. La Sécurité du revenu s'est impliquée pour que ce programme puisse bénéficier aux travailleuses et travailleurs du textile de la municipalité de Huntingdon, qui furent victimes en 2004 de la libéralisation des échanges commerciaux. Un programme analogue, s'adressant aux personnes travaillant dans les secteurs du textile et du vêtement, hors des régions ressources, a d'ailleurs été mis sur pied afin de répondre à cette réalité.

Les engagements gouvernementaux dans le cadre de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale visent également un meilleur accompagnement des personnes sans emploi. C'est dans cette perspective que, dès 2003, la Sécurité du revenu et Emploi-Québec ont mis en œuvre Place à l'emploi, destinée à assurer une prise en charge rapide des personnes aptes au travail qui déposent une demande au Programme d'assistance-emploi ou qui y sont déjà présentes. L'agence a poursuivi sa participation à cette stratégie en 2004-2005 en réalisant l'évaluation sommaire de la capacité des personnes en cause à entreprendre les démarches vers l'emploi et en les dirigeant vers Emploi-Québec.

Enfin, la Sécurité du revenu a collaboré étroitement aux travaux entourant l'élaboration du projet de loi 57, Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, qui permettra de donner suite à des engagements du plan d'action gouvernemental en modernisant le régime de la sécurité du revenu. Cette réforme majeure a d'ailleurs été l'occasion pour l'agence d'entreprendre un important chantier sur la simplification législative et réglementaire.

Par le deuxième axe du plan d'action gouvernemental on cherche à prévenir la pauvreté et l'exclusion sociale en développant le potentiel des personnes. L'agence y a contribué d'abord en poursuivant ses efforts dans le cadre de Solidarité jeunesse. Cette mesure offre une solution de rechange aux jeunes qui déposent une demande au Programme d'assistance-emploi, en donnant à ces derniers la possibilité de s'engager dans une période de réflexion et de retourner aux études ou d'intégrer le marché du travail, de façon à prévenir leur dépendance à long terme à l'endroit du régime de soutien du revenu. Elle a aussi participé activement à la recherche–action Québec pluriel, destinée à procurer un avenir meilleur aux jeunes de l'Île de Montréal issus de communautés culturelles et de minorités visibles, aux prises avec des taux élevés de décrochage scolaire et de chômage. La Sécurité du revenu a par ailleurs collaboré au Programme d'aide à l'éveil à la lecture et à l'écriture dans les milieux défavorisés, sous la responsabilité du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

Le troisième axe du plan d'action gouvernemental vise à favoriser l'engagement de l'ensemble de la société dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, l'objectif recherché étant que cette lutte s'incarne concrètement partout au Québec, et plus particulièrement dans les territoires davantage défavorisés sur le plan socioéconomique. Les projets mis en place par la Sécurité du revenu dans les MRC de La Haute-Gaspésie et de Témiscouata, avec le soutien financier du Fonds québécois d'initiatives sociales, s'inscrivent dans cette perspective : la section suivante fait état de la poursuite de ces expérimentations en 2004-2005. De façon plus globale, dans le cadre de réflexions visant à élaborer une ligne d'affaires solidarité sociale, l'agence a élaboré un volet portant sur l'articulation territoriale de la lutte contre la pauvreté et le soutien à la participation citoyenne et à la concertation. Cette responsabilité nouvelle de l'agence, qui s'appuie sur l'existence d'un réseau de CLE extrêmement ramifié et sur une bonne connaissance « du terrain » et des partenaires sociaux, a d'ailleurs été reconnue par le Ministère : un réaménagement administratif, qui confiera à la Sécurité du revenu la gestion de l'ensemble des leviers financiers associés à l'action communautaire et aux initiatives sociales, viendra le confirmer en 2005-2006.

Un dernier axe du plan d'action a pour objet d'assurer la cohérence et la constance de l'action gouvernementale en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. L'entente signée le 1er mars 2005 par les gouvernements du Québec et du Canada et qui permet la mise en œuvre du Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) s'inscrit dans ce contexte. La Sécurité du revenu s'est vu confier la responsabilité de l'administration du régime, en raison notamment de son expertise reconnue en matière de programmes de prestations. Elle s'est donc employée en 2004-2005 à amorcer tous les chantiers nécessaires au bon fonctionnement du RQAP dès son entrée en vigueur, en janvier 2006.

Poursuivre l'expérimentation de nouvelles approches permettant de réduire les effets de la pauvreté dans les MRC de La Haute-Gaspésie et de Témiscouata.

En mars 2003, la Sécurité du revenu ciblait ces deux territoires à forte concentration de pauvreté afin d'expérimenter, dans les CLE qui les servent, de nouvelles approches d'intervention visant à réduire les effets dévastateurs de la pauvreté. Il était prévu que l'expérimentation s'étale sur une période de trois ans. Les clientèles ciblées aux fins des projets pilotes sont :

- dans le cas du CLE de La Haute-Gaspésie, les familles avec enfants de 12 ans et moins et les jeunes adultes de 18 à 24 ans;
- dans le cas du CLE de Cabano, lequel sert la MRC de Témiscouata, les familles monoparentales avec ou sans contraintes à l'emploi et les adultes de 30 ans et plus, vivant seuls, sans contraintes.

L'exercice financier 2004-2005 représentait l'an 2 de cette expérimentation. L'agence a mis à la disposition des deux CLE concernés un budget de développement de 220 000 $ qui fut utilisé principalement pour maintenir l'engagement de quatre ressources affectées à ces projets depuis 2003.

Au terme de l'année 2004-2005, on peut résumer ainsi les résultats obtenus auprès des clientèles ciblées :

- plus de 200 prestataires répartis dans les deux CLE ont été accompagnés et soutenus de façon régulière, afin d'intervenir activement sur les problématiques les affligeant.
- parmi ces prestataires, 88 ont vu leur situation se modifier de la façon suivante :
  - 10 ont commencé un emploi;
  - 20 ont été dirigés vers Emploi-Québec;
  - 40 ont eu accès à une activité de reconnaissance;
  - 18 ont participé à la mesure Participation sociale ou Insertion sociale.

Soulignons aussi que l'engagement de plusieurs partenaires s'est amplifié dans le cadre des deux projets, dans l'esprit de l'objectif recherché par le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Cela a permis la réalisation de plusieurs interventions, notamment sur le territoire de la MRC de La Haute-Gaspésie, avec la mise en place d'une école pour les jeunes décrocheurs (c'est-à-dire âgés de 16 à 24 ans) et d'une opération permettant à tous les enfants de ménages prestataires de recevoir gratuitement une trousse de matériel scolaire.

Les deux projets pilotes ont fait l'objet d'une première phase d'évaluation dont les résultats seront connus en septembre 2005.

Développer l'offre de service à distance et, dans cette perspective, réévaluer le rôle confié au Centre de communication avec la clientèle.

La Sécurité du revenu a réalisé en cours d'année une importante réflexion sur son architecture organisationnelle et opérationnelle. L'un des enjeux de cet exercice concernait le difficile arbitrage entre les services de proximité et ceux qui sont offerts à distance. Tenant compte du contexte budgétaire avec lequel l'agence doit et devra composer au cours des prochaines années, les autorités de l'agence ont accueilli favorablement les recommandations d'un comité représentatif de l'ensemble des secteurs de la Sécurité du revenu, à l'effet d'accroître le rôle confié au Centre de communication avec la clientèle. Le CCC est donc appelé à ajouter dans un avenir proche un volet transactionnel à son offre de service, en plus de répondre aux demandes d'information de nature générale ou spécialisée. L'agence a également pris la décision de terminer d'ici au 31 mars 2006 le plein déploiement du Centre de communication avec la clientèle à l'échelle du réseau : cela implique que le CCC servira désormais tous les CLE, plutôt que 45 % d'entre eux comme c'était le cas jusqu'à présent.

Objectif 6

Contribuer à la réflexion sur la modernisation de l'État québécois et du Ministère, et mettre en œuvre les décisions en découlant.

L'année 2004-2005 a été l'occasion pour la Sécurité du revenu d'une remise en question en profondeur de ses façons de faire, dans la foulée de l'opération gouvernementale destinée à recentrer l'État québécois sur ses missions essentielles et à mettre l'accent sur la qualité et l'efficacité des services. Les réflexions ont porté à la fois sur l'offre de service de l'agence, sur ses méthodes et sur sa structure organisationnelle : on a cherché à recentrer ceux-ci afin de répondre plus adéquatement aux attentes de la clientèle tout en tenant compte du contexte budgétaire.

Recentrer les interventions de la Sécurité du revenu sur les actions essentielles qui répondent aux besoins de la clientèle, en tenant compte des orientations gouvernementales et du contexte budgétaire.

Ainsi qu'il a déjà été mentionné, des travaux portant sur l'architecture organisationnelle et opérationnelle du réseau de la Sécurité du revenu ont été réalisés. L'objectif de ces travaux était de proposer une modulation de l'offre de service de l'agence, d'identifier des allègements administratifs qui simplifieront les relations avec les prestataires d'assistance-emploi et de permettre à l'agence de composer avec les réalités budgétaires. L'exercice aura permis de dégager une vision des changements à mettre en place sur un horizon de trois ans ainsi qu'une stratégie de transition pour l'année 2005-2006.

Chacune des directions régionales de l'agence a par ailleurs réalisé, en étroite collaboration avec son vis-à-vis d'Emploi-Québec, une analyse du mode d'organisation de ses services et de la configuration de ses CLE.

Le réseau a été particulièrement attentif, dans le cadre de cet exercice, aux impacts potentiels des changements proposés sur la clientèle et aux réactions éventuelles de ses partenaires. Les trois régions où s'est réalisée la réorganisation, c'est-à-dire la Côte-Nord, l'Estrie et la Mauricie, n'ont d'ailleurs rencontré aucune réaction négative tant de la part de la clientèle que de leurs partenaires politiques ou communautaires.

Actualiser les décisions prises, le cas échéant, relativement à la convergence des réseaux et à la mise en place des guichets de services gouvernementaux.

La Sécurité du revenu a consenti d'importants efforts au cours de l'année afin d'assurer la réussite du projet ministériel favorisant la convergence de son réseau et de celui d'Emploi-Québec.

Ce projet prévoit d'abord la mise en place de deux lignes d'affaires distinctes mais complémentaires qu'il s'est agi de définir, de même que leurs clientèles respectives : d'une part, les services publics d'emploi et, d'autre part, les services de solidarité sociale s'adressant aux personnes inaptes à travailler à court terme.

Des travaux d'expérimentation en vue de la mise en commun des services d'accueil, d'évaluation et de référence ont par ailleurs été effectués dans certains CLE de la Montérégie et du Saguenay–Lac-Saint-Jean. Les premières évaluations font état des nombreux avantages du modèle proposé. La mise en commun de ces services devrait d'ailleurs être étendue à d'autres centres locaux d'emploi au cours de l'année 2005-2006.

Le regroupement, à l'échelle des directions régionales, des ressources et des activités administratives des deux agences a également été exploré. La région qui s'est prêtée à l'expérimentation était la Mauricie : on y a évalué, conjointement avec Emploi-Québec, la pertinence d'un tel regroupement, les économies potentielles à en retirer, de même que ses avantages et ses inconvénients. Au terme de cet exercice, les deux agences ont convenu de mettre en commun les services administratifs de leur bureau régional de la Mauricie à compter du 1er avril 2005.

Des études préparatoires ont enfin été réalisées en 2004-2005 en prévision d'une utilisation éventuelle du réseau des CLE pour accueillir de futurs guichets de services gouvernementaux. Le ministère des Services gouvernementaux, de qui relève la responsabilité de créer de tels guichets, n'a cependant pas emprunté cette avenue de solution.

ANNEXE

PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DES MÉNAGES ET DES ADULTES PRESTATAIRES DE L'ASSISTANCE-EMPLOI EN MARS 2005

Caractéristiques		Gaspésie–Îles-de-la Madeleine	Bas-Saint-Laurent	Saguenay–Lac-Saint-Jean	Capitale-Nationale	Chaudière-Appalaches	Mauricie	Centre-du-Québec	Estrie	Montérégie
Ménages	**Nombre**	**6 115**	**10 055**	**13 756**	**27 037**	**11 674**	**17 337**	**10 076**	**14 238**	**45 004**
	% H	**1,8**	**2,9**	**3,9**	**7,8**	**3,3**	**5,0**	**2,9**	**4,1**	**12,9**
Prestation de base (y compris les % Y personnes hébergées)	Nombre	2 087	2 825	5 427	9 643	3 335	6 359	3 691	4 892	16 186
	% Y	28,1	39,5	35,7	28,6	38,7	50,6	54,4	36,0	
Allocation pour contrainte temporaire	Nombre	1 326	2 236	2 949	6 196	2 719	4 297	2 484	3 459	11 582
	% Y	21,7	22,2	21,4	22,8	23,5	24,8	24,7	24,3	25,7
Allocation pour contrainte sévère	Nombre	2 309	3 466	3 844	10 395	5 086	5 673	3 532	5 461	15 832
	% Y	37,8	44,4	35,2	38,4	43,6	32,7	35,1	37,7	35,2
Allocation-logement	Nombre	393	528	536	896	514	658	369	526	1 410
	% Y	6,4	5,3	3,9	3,2	4,4	3,8	3,7	3,7	3,1
Personnes seules	Nombre	4 260	7 640	10 790	21 590	9 024	12 963	7 516	10 699	32 782
	% Y	69,7	76,0	74,8	79,3	77,7	74,8	74,6	75,1	72,8
Couples sans enfants	Nombre	712	918	991	1 440	807	1 169	603	834	2 408
	% Y	11,6	9,1	7,2	5,3	6,9	6,7	6,0	5,9	5,4
Familles monoparentales	Nombre	724	962	1 770	2 963	1 291	2 409	1 404	1 873	7 204
	% Y	11,8	9,6	12,9	11,0	11,1	13,9	13,9	13,2	16,0
Couples avec enfants	Nombre	419	533	705	1 084	502	796	553	832	2 610
	% Y	6,9	5,3	5,1	4,0	4,3	4,6	5,5	5,8	5,8
Adultes	**Nombre**	**7 246**	**11 506**	**15 452**	**29 561**	**12 983**	**19 302**	**11 232**	**15 904**	**50 022**
	% H	**1,9**	**2,9**	**4,0**	**7,6**	**3,3**	**4,9**	**2,9**	**4,1**	**12,8**
Femmes	Nombre	3 494	5 603	7 820	14 214	6 574	9 789	5 635	7 747	25 923
	% Y	48,2	48,7	50,6	48,1	50,6	50,7	50,2	48,7	51,8
Hommes	Nombre	3 752	5 901	7 632	15 347	6 409	9 513	5 597	8 157	24 099
	% Y	51,8	51,3	49,4	51,9	49,4	49,3	49,8	51,3	48,2
Âgés de moins de 25 ans	Nombre	732	1 017	1 864	2 690	1 124	2 366	1 370	1 943	5 926
	% Y	10,1	8,8	12,1	9,1	8,7	12,3	12,2	12,2	11,8
25 à 29 ans	Nombre	516	797	1 501	2 450	980	1 695	1 109	1 420	4 986
	% Y	7,1	6,9	9,7	8,3	7,5	8,8	9,9	8,9	10,0
30 à 54 ans	Nombre	4 088	6 362	8 507	16 853	7 312	10 273	5 981	8 757	27 706
	% Y	56,4	55,3	55,1	57,0	56,3	53,2	53,2	55,1	55,4
55 ans et plus	Nombre	1 910	3 330	3 580	7 568	3 567	4 968	2 772	3 784	11 404
	% Y	26,4	28,9	23,2	25,6	27,5	25,7	24,7	23,8	22,8
Études primaires	Nombre	1 535	1 482	1 407	2 680	1 544	2 294	1 201	1 496	5 005
	% Y	26,1	17,3	11,9	12,6	17,0	14,5	15,2	12,8	14,1
Études secondaires	Nombre	4 015	6 187	9 015	15 084	6 555	11 536	5 992	8 724	26 313
	% Y	68,4	72,0	76,1	70,9	72,2	74,3	75,6	74,6	75,2
Études collégiales	Nombre	245	596	921	1 862	657	1 074	509	810	2 225
	% Y	4,2	6,9	7,8	8,8	7,2	6,9	6,4	6,9	6,3
Études universitaires	Nombre	75	324	504	1 643	317	659	220	668	1 557
	% Y	1,3	3,8	4,3	7,7	3,5	4,2	2,8	5,7	4,4
Scolarité inconnue	Nombre	1 376	2 917	3 605	8 292	3 910	3 779	3 310	4 206	14 522
Durée cumulative (depuis 1975)										
Moins d'un an	Nombre	312	514	875	1 705	651	1 016	821	1 208	3 666
	% Y	4,3	4,5	5,7	5,8	5,0	5,3	7,3	7,6	7,3
12 à 23 mois	Nombre	275	446	801	1 428	602	1 028	638	966	2 984
	% Y	3,8	3,9	5,2	4,8	4,6	5,3	5,7	6,1	6,0
24 à 47 mois	Nombre	468	772	1 268	2 395	1 058	1 628	1 054	1 568	4 932
	% Y	6,5	6,7	8,2	8,1	8,1	8,4	9,4	9,9	9,9
48 à 119 mois	Nombre	1 356	2 315	3 225	6 530	2 871	4 015	2 601	3 587	11 895
	% Y	18,7	20,1	20,9	22,1	22,1	20,8	23,2	22,6	23,8
120 mois et plus	Nombre	4 835	7 459	9 283	17 503	7 801	11 615	6 118	8 575	26 545
	% Y	66,7	64,8	60,1	59,2	60,1	60,2	54,5	53,9	53,1
Enfants	**Nombre**	**1 839**	**2 534**	**3 924**	**6 522**	**3 029**	**5 244**	**3 313**	**4 927**	**17 016**
	% H	**1,4**	**2,0**	**3,1**	**5,1**	**2,4**	**4,1**	**2,6**	**3,8**	**13,3**
Total des prestataires	**Nombre**	**9 085**	**14 040**	**19 376**	**36 083**	**16 012**	**24 546**	**14 545**	**20 831**	**67 038**
	% H	**1,8**	**2,7**	**3,7**	**7,0**	**3,1**	**4,7**	**2,8**	**4,0**	**12,9**

PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DES MÉNAGES ET DES ADULTES PRESTATAIRES DE L'ASSISTANCE-EMPLOI EN MARS 2005 (SUITE)

Ville-de-Montréal	Montréal-banlieue	Laval	Lanaudière	Laurentides	Outaouais	Abitibi-Témiscamingue	Côte-Nord	Nord-du-Québec	ARK[1]	Central[2]	Ensemble du Québec
84 516 **24,2**	**31 884** **9,1**	**9 492** **2,7**	**14 946** **4,3**	**17 580** **5,0**	**14 548** **4,2**	**6 958** **2,0**	**3 554** **1,0**	**1 114** **0,3**	**523** **0,1**	**8 814** **2,5**	**348 698** **100,0**
41 204 48,8	13 039 40,9	3 372 35,5	5 370 35,9	6 392 36,4	5 769 39,7	2 610 37,5	1 419 39,9	527 47,3	292 55,8	3 587 40,7	138 075 39,6
20 931 24,8	9 216 28,9	2 476 26,1	4 017 26,9	4 546 25,9	3 390 23,3	1 700 24,4	842 23,7	342 30,7	150 28,7	8 0,1	84 696 24,3
20 706 24,5	8 753 27,5	3 320 35,0	4 949 33,1	6 065 34,5	4 900 33,7	2 415 34,7	1 180 33,2	227 20,4	75 14,3	5 203 59,0	115 206 33,0
1 675 2,0	876 2,7	324 3,4	610 4,1	577 3,3	489 3,4	233 3,3	113 3,2	18 1,6	6 1,1	16 0,2	10 721 3,1
61 993 73,4	20 671 64,8	6 784 71,5	10 637 71,2	12 975 73,8	10 049 69,1	5 149 74,0	2 613 73,5	704 63,2	325 62,1	8 781 99,6	257 130 73,7
3 214 3,8	1 473 4,6	485 5,1	1 004 6,7	998 5,7	895 6,2	454 6,5	212 6,0	31 2,8	X s. o.	25 0,3	18 673 5,4
12 375 14,6	6 137 19,2	1 567 16,5	2 402 16,1	2 718 15,5	2 556 17,6	971 14,0	557 15,7	286 25,7	X s. o.	5 0,1	50 176 14,4
6 934 8,2	3 603 11,3	656 6,9	903 6,0	889 5,1	1 048 7,2	384 5,5	172 4,8	93 8,3	X s. o.	3 0,0	22 719 6,5
94 664 **24,3**	**36 960** **9,5**	**10 633** **2,7**	**16 853** **4,3**	**19 467** **5,0**	**16 491** **4,2**	**7 796** **2,0**	**3 938** **1,0**	**1 238** **0,3**	**586** **0,2**	**8 842** **2,3**	**390 090** **100,0**
44 761 47,3	19 964 54,0	5 650 53,1	8 583 50,9	9 914 50,9	8 332 50,5	3 870 49,6	1 968 50,0	626 50,6	253 43,2	3 914 44,3	194 383 49,8
49 903 52,7	16 996 46,0	4 983 46,9	8 270 49,1	9 553 49,1	8 159 49,5	3 926 50,4	1 970 50,0	612 49,4	333 56,8	4 928 55,7	195 707 50,2
8 010 8,5	3 293 8,9	1 012 9,5	1 966 11,7	2 248 11,5	1 976 12,0	1 048 13,4	547 13,9	337 27,2	159 27,1	307 3,5	39 776 10,2
9 173 9,7	3 545 9,6	1 061 10,0	1 593 9,5	1 852 9,5	1 624 9,8	747 9,6	387 9,8	176 14,2	95 16,2	329 3,7	35 943 9,2
58 475 61,8	22 629 61,2	6 132 57,7	9 302 55,2	10 843 55,7	9 756 59,2	4 276 54,8	2 201 55,9	591 47,7	291 49,7	5 321 60,2	225 365 57,8
19 006 20,1	7 493 20,3	2 426 22,8	3 992 23,7	4 524 23,2	3 135 19,0	1 725 22,1	803 20,4	134 10,8	41 7,0	2 885 32,6	89 006 22,8
7 672 12,6	2 711 11,0	1 025 14,3	2 020 16,2	2 260 15,9	1 926 18,3	1 112 18,5	570 18,2	144 20,7	83 24,9	525 26,3	38 569 14,3
59 902 65,4	16 785 68,2	5 138 71,9	9 504 76,1	10 808 75,9	7 804 74,1	4 515 75,1	2 362 75,4	531 76,5	251 75,1	1 280 64,1	192 450 71,5
5 739 9,4	2 143 8,7	572 8,0	692 5,5	757 5,3	428 4,1	259 4,3	150 4,8	X s. o.	X s. o.	X s. o.	19 787 7,4
7 645 12,5	2 962 12,0	409 5,7	268 2,1	408 2,9	372 3,5	128 2,1	52 1,7	X s. o.	X s. o.	X s. o.	18 295 6,8
33 686	12 359	3 489	4 369	5 234	5 961	1 782	804	X	X	X	120 989
10 384 11,0	3 289 8,9	792 7,5	1 005 6,0	1 222 6,3	1 335 8,1	482 6,2	229 5,8	159 12,8	72 12,3	68 0,8	29 738 7,6
7 798 8,2	3 215 8,7	736 6,9	905 5,4	1 105 5,7	1 148 7,0	436 5,6	183 4,6	97 7,8	44 7,5	74 0,8	24 825 6,4
11 877 12,5	5 133 13,9	1 233 11,6	1 558 9,2	1 781 9,1	1 702 10,3	698 9,0	331 8,4	171 13,8	78 13,3	163 1,8	39 390 10,2
22 901 24,2	9 819 26,6	2 892 27,2	4 144 24,6	4 655 23,9	4 072 24,7	1 837 23,6	808 20,5	335 27,1	183 31,2	622 7,0	90 480 23,2
41 744 44,1	15 504 41,9	4 975 46,8	9 241 54,8	10 704 55,0	8 234 49,9	4 343 55,7	2 387 60,6	476 38,4	209 35,7	7 915 89,5	205 257 52,6
35 429 **27,7**	**18 347** **14,3**	**3 987** **3,1**	**5 633** **4,4**	**5 974** **4,7**	**6 171** **4,8**	**2 292** **1,8**	**1 154** **0,9**	**754** **0,6**	**425** **0,3**	**9** **0,0**	**128 098** **100,0**
130 093 **25,1**	**55 307** **10,7**	**14 620** **2,8**	**22 486** **4,3**	**25 441** **4,9**	**22 662** **4,4**	**10 088** **1,9**	**5 092** **1,0**	**1 992** **0,4**	**1 011** **0,2**	**8 851** **1,7**	**518 188** **100,0**

Voir ci-après pour les notes, la légende et la source des données.

Notes :

a Montant de base applicable à un adulte seul ou à un couple. Dans le cas des personnes hébergées, montant de base applicable à un adulte hébergé de même qu'à un ex-détenu logé dans un établissement reconnu en vue de sa réinsertion sociale.

b Montant ajouté à la prestation de base lorsqu'un adulte seul ou un membre adulte du ménage présente des contraintes temporaires à l'emploi.

c Montant ajouté à la prestation de base lorsqu'un adulte seul ou un membre adulte du ménage démontre, par la production d'un rapport médical, que son état physique ou mental est, de façon significative, déficient ou altéré pour une durée vraisemblablement permanente ou indéfinie et que, pour cette raison et compte tenu de ses caractéristiques socioprofessionnelles, il présente des contraintes sévères à l'emploi l'empêchant de subvenir à ses besoins et à ceux de sa famille.

d Montant ajouté à la prestation de base lorsque les deux membres adultes qui composent le ménage présentent des contraintes temporaires ou sévères à l'emploi.

e Les conjointes et les conjoints d'étudiants sont regroupés avec les personnes seules.

f La scolarité désigne le niveau d'enseignement le plus élevé atteint d'après les fichiers ministériels en mars 2005. Le calcul des pourcentages a été effectué en excluant les adultes dont la scolarité est inconnue.

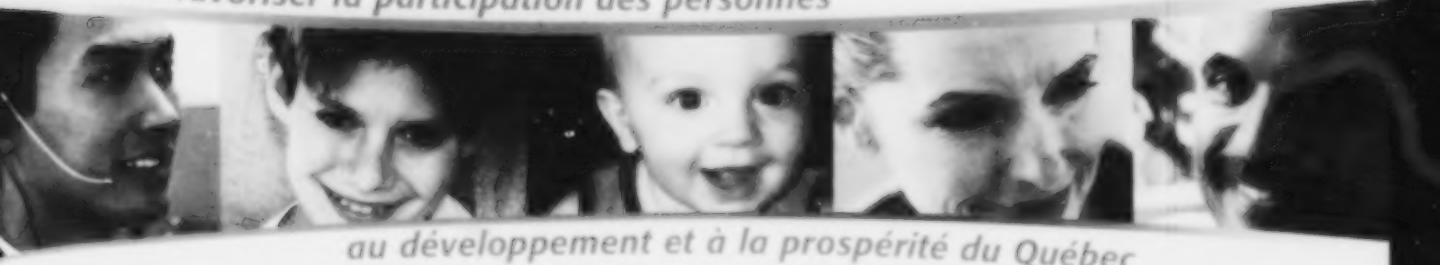
g Désigne l'Administration régionale Kativik, dont les prestataires sont aussi dénombrés dans la région du Nord-du-Québec.

h Désigne les dossiers administrés centralement, soit les dossiers des personnes hébergées et ceux de la clientèle sous curatelle publique (la gestion de ces derniers ayant été regroupée depuis mars 2004).

Légende : X Donnée confidentielle, en raison des petits nombres occasionnés par la ventilation.
% H Pourcentages horizontaux, soit le poids relatif de la région à l'intérieur de l'ensemble du réseau.
% V Pourcentages verticaux, soit le poids relatif des ménages ou des adultes ayant une caractéristique donnée parmi l'ensemble.
s. o. Sans objet.

Source : Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique du MESS.

Pour favoriser la participation des personnes



au développement et à la prospérité du Québec

2004-2005

Rapport annuel de gestion

Centre de recouvrement

MOT DU DIRECTEUR

Monsieur François Turenne
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur le Sous-Ministre, c'est avec grande fierté que je vous soumets, dans le rapport ci-joint, le résultat du travail de l'ensemble du personnel du Centre de recouvrement pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2005.

Ce rapport complète le cycle annuel 2004-2005 du Centre en tant qu'agence gouvernementale. Il fait suite à deux autres documents produits en lien avec le cadre de gestion par résultats :

- la Convention de performance et d'imputabilité, dans laquelle le Centre décrit ses responsabilités et obligations, de même que les indicateurs de performance qu'elle compte utiliser pour rendre compte de ses activités;
- le Plan d'action 2004-2005, qui précise les objectifs et les cibles de résultats à l'égard desquels s'engageait le Centre pour l'exercice financier en cause.

C'est par souci d'équité envers l'ensemble des citoyennes et des citoyens et dans un esprit de saine gestion des fonds publics que le Centre s'est vu confier le recouvrement des sommes versées en trop dans l'administration des programmes d'aide financière du Ministère.

Pour une cinquième année consécutive, les comptes à recevoir du Ministère ont diminué. Un peu plus de 185 millions de dollars ont été recouvrés en 2004-2005, contribuant ainsi à une diminution de 31 millions des comptes à recevoir qui totalisent 748,4 millions au 31 mars 2005, alors qu'ils étaient de 887,8 millions au 31 mars 2001. Cependant, ces données ne tiennent pas compte d'un jugement de la Cour d'appel, rendu le 20 mai 2005, en faveur d'une certaine catégorie de garants défaillants.

Les résultats atteints par le Centre sont attribuables à l'excellent travail réalisé par l'ensemble de son personnel dans le respect de la clientèle qu'il sert. Nous remercions par ailleurs les membres du Comité consultatif qui, par leurs conseils, contribuent à l'amélioration constante du rendement global du Centre.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Sous-Ministre, l'assurance de mon entière collaboration.

Le directeur du Centre de recouvrement,

Richard Lefrançois

Québec, octobre 2005

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration de la direction 237

Rapport de validation du vérificateur interne 239

Mission, responsabilités, produits et personnes visées 240

Utilisation des ressources 242

- Ressources humaines 242
- Ressources financières 243

Résultats 244

- Sommaire des cibles de résultats et des indicateurs de performance 244
- Créances « assistance emploi » 245
- Créances « Emploi-Québec » 247
- Créances « garants défaillants » 251
- Créances « pensions alimentaires » 253
- Recouvrement d'autres créances de la Sécurité du revenu 255
- Sommaire des comptes à recevoir du Ministère gérés par le Centre 256

Autres champs d'action du Centre 257

- Exercice du pouvoir discrétionnaire de la ministre 257
- Projets relatifs au service à la clientèle 258
- Traitement des plaintes 258

ANNEXES

Annexe 1
Répartition des montants recouvrés et des comptes à recevoir 259

- Assistance emploi 259
- Emploi-Québec, créances « individus » 260
- Garants défaillants 261

Annexe 2
Indicateurs de performance – Définitions et utilités 262

Annexe 3
Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 263

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

L'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information et des résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité.

À ma connaissance, le Rapport annuel de gestion 2004-2005 décrit fidèlement la mission et les champs d'intervention du Centre de recouvrement. Il présente bien les orientations et objectifs inscrits à la Convention de performance et d'imputabilité du 5 avril 2001 et au Plan d'action 2004-2005.

Pour garantir la réalisation des objectifs fixés et pour gérer les risques de l'organisation, la direction a maintenu, intensifié et consolidé des systèmes d'information et des mesures de contrôle tout au long de l'année financière. À cet égard, la direction a entrepris la mise en place d'un système de reddition de comptes à l'interne et dispose des outils pour suivre la performance globale de gestion.

Je suis satisfait des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport. Je déclare donc que l'information et les résultats contenus dans le présent rapport ainsi que les contrôles afférents sont exacts, intègres et fiables, et qu'ils correspondent à la situation au 31 mars 2005.

Les gestionnaires du Centre de recouvrement ont également approuvé le présent rapport annuel de gestion.

Le directeur du Centre de recouvrement,

Richard Lefrançois

Québec, octobre 2005

RAPPORT DE VALIDATION DU VÉRIFICATEUR INTERNE

Monsieur Richard Lefrançois
Directeur
Centre de recouvrement

Monsieur le Directeur,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée à la section « Résultats » ainsi que de celle relative au « Traitement des plaintes », rapportée à la section « Autres champs d'action du Centre » du Rapport annuel de gestion 2004-2005 du Centre de recouvrement.

La direction du Centre a la responsabilité de s'assurer de l'exactitude et de l'intégralité de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère vraisemblable des résultats des indicateurs.

Nos travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des calculs, à susciter des discussions portant sur l'information qui nous a été fournie par le Centre et à analyser des systèmes de compilation de données. Ces travaux ont été effectués conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes et ils s'inspirent de celles qui régissent les missions d'examen de l'Institut canadien des comptables agréés.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les explications contenus dans les sections du Rapport annuel de gestion 2004-2005 du Centre de recouvrement mentionnés ci-dessus ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Par ailleurs, nous avons pris connaissance de l'information présentée dans les autres sections du rapport annuel de gestion du Centre et nous n'avons pas relevé d'incohérences entre cette information et celle qui est présentée aux sections qui ont fait l'objet de notre examen.

Le vérificateur interne,

Denis Jacques
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, octobre 2005

MISSION, RESPONSABILITÉS, PRODUITS ET PERSONNES VISÉES

Mission

Le Centre de recouvrement a pour mission de protéger et de recouvrer les sommes dues au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Le Centre formule des avis et des recommandations en vue d'améliorer les modes de fonctionnement, les politiques, la réglementation et la législation en matière de recouvrement. Cette fonction de conseil en matière de prévention et de facturation peut amener le Centre à faire des recommandations quant à la forme et au fond des moyens utilisés dans la facturation et le recouvrement de l'aide conditionnelle. Le Centre peut proposer des mesures de recouvrement afin de prévenir les abus dans les demandes d'aide financière.

Responsabilités

En vertu du titre III, chapitre II de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (L.R.Q., c. S-32.001), le Centre est chargé de recouvrer les sommes facturées par la Sécurité du revenu et par Emploi-Québec dans l'administration courante de leurs programmes. Il a la responsabilité de recouvrer quatre types de créances :

- les prestations d'assistance-emploi et les montants versés en trop par la Sécurité du revenu dans l'administration de ses programmes et ses mesures;
- les prestations d'assistance-emploi versées à des personnes immigrantes qui ont fait l'objet d'un parrainage;
- les prestations d'assistance-emploi versées à des créanciers alimentaires, alors qu'un défaut de paiement de la part du débiteur alimentaire est signalé;
- les allocations et les subventions versées en trop par Emploi-Québec dans l'application des mesures d'aide à l'emploi.

Produits et personnes visées

Essentiellement, les activités du Centre visent à recouvrer les sommes dues au Ministère. Ces activités se traduisent par des encaissements provenant des sources suivantes :

- les retenues sur les prestations versées par la Sécurité du revenu (assistance-emploi et APPORT) et sur les allocations versées par Emploi-Québec (mesures d'aide à l'emploi), lesquelles se font automatiquement par les systèmes informatiques;
- les retenues sur les remboursements d'impôt et de TVQ émis par le ministère du Revenu (MRQ), qui se font également de façon automatique par les systèmes informatiques;
- le recouvrement, de façon informatique, de l'aide conditionnelle versée en attente des nouvelles allocations familiales (NAF), effectué par la Régie des rentes du Québec (RRQ);
- le recouvrement de l'aide conditionnelle effectué par des organismes comme la RRQ, la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) et la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ);
- les ententes de remboursement négociées par les agentes et les agents de recouvrement conclues à partir de l'analyse de solvabilité qui établit la capacité de payer de la personne débitrice;
- l'application de procédures judiciaires, nommément les saisies de salaires et d'avoirs liquides, les hypothèques légales, les saisies de biens meubles et immeubles;
- le recouvrement effectué par le MRQ dans l'application de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (L.R.Q., c. P-2.2), dans les dossiers où le Ministère est subrogé légalement aux droits des créanciers alimentaires.

Les personnes visées par les activités du Centre sont celles qui :

- ont reçu des prestations d'assistance-emploi sans y avoir droit ou des montants versés en trop par la Sécurité du revenu dans l'administration de ses programmes et mesures;
- ont omis de respecter leur engagement de garant d'une personne immigrante devenue prestataire de l'assistance-emploi;
- ont reçu des allocations ou des subventions versées en trop par Emploi-Québec;
- ont fait ou font défaut de payer une pension alimentaire fixée par jugement à une personne qui reçoit ou a reçu des prestations d'assistance-emploi.

UTILISATION DES RESSOURCES

Ressources humaines

Le Centre est une entité qui relève du sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et, d'un point de vue administratif, du sous-ministre adjoint des services à la gestion.

La structure administrative du Centre prévoit des activités dites de première ligne, exercées par le personnel du centre d'appels, qui consistent à communiquer avec les personnes débitrices de nouvelles réclamations afin de négocier des ententes de remboursement. Lorsque les négociations ne débouchent pas sur des ententes de remboursement, ou lorsque les ententes convenues ne sont pas respectées par les personnes débitrices, les dossiers sont pris en charge par des équipes de deuxième ligne, dont le mandat est d'en terminer le traitement. À cette étape, en vertu du processus de recouvrement en vigueur au Centre, des procédures judiciaires peuvent être prises à l'encontre de certaines personnes débitrices qui ont une capacité de payer, mais qui n'apportent aucune collaboration. Dans les autres cas, les créances jugées irrécouvrables doivent être soumises à la radiation.

Ainsi, en 2004-2005, le Centre a utilisé 278 équivalents à temps complet (ETC), répartis de la façon suivante :

- le Bureau du directeur (5 ETC) assure la gestion administrative du Centre;
- le Service de recouvrement–Est (113 ETC) regroupe tout le personnel affecté au centre d'appels (recouvrement de première ligne pour l'ensemble du Québec), celui affecté aux dossiers spécialisés (successions, faillites, dépôts volontaires), celui des personnes préposées aux renseignements et à l'accueil du Centre et, enfin, une partie de celui qui est affecté au recouvrement de deuxième ligne;
- le Service de recouvrement–Ouest (48 ETC) regroupe le personnel affecté au recouvrement des créances « garants défaillants » ainsi qu'une partie de celui qui est affecté au recouvrement de deuxième ligne;
- le Service des mesures légales (39 ETC) est responsable de la préparation, du dépôt et du suivi des procédures judiciaires. Ce service regroupe aussi le personnel affecté aux encaissements ainsi que celui qui est affecté au traitement des demandes de recours au pouvoir discrétionnaire du ministre;
- le Service des pensions alimentaires (31 ETC) regroupe le personnel affecté à la gestion des créances alimentaires pour lesquelles le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a exercé son droit légal de subrogation et dont le recouvrement est effectué par le ministère du Revenu du Québec;
- le Service de développement et de soutien aux opérations (23 ETC) fournit l'expertise pour soutenir le développement et les activités du Centre;
- des activités de recouvrement de deuxième ligne sont réalisées à Montréal par le personnel de la Ville de Montréal (19 ETC), en vertu d'une entente avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

En 2003-2004, le Centre avait utilisé 304 ETC, soit 26 de plus que cette année. Il s'agit en l'occurrence de départs à la retraite et de départs volontaires non remplacés.

Ressources financières

En 2004-2005, la rémunération et les frais de fonctionnement liés aux activités de recouvrement ont totalisé 13,8 millions de dollars, soit 0,9 million de moins qu'en 2003-2004, répartis de la façon suivante :

BUDGET AFFECTÉ AUX ACTIVITÉS DE RECOUVREMENT (EN MILLIONS DE DOLLARS)	
Rémunération (y compris les sommes versées à la Ville de Montréal)[a]	11,9
Fonctionnement (y compris le coût des développements informatiques)	1,9
TOTAL	**13,8**

a. Convention entre la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Ville de Montréal concernant le recouvrement par le personnel de la Ville de Montréal. Ces employées et employés font partie du Service de recouvrement-Ouest.

Ce total ne comprend pas le coût des services rendus par les autres directions du Ministère, ni les loyers, ni les avantages sociaux afférents aux coûts de main-d'œuvre.

SOMMAIRE DES CIBLES DE RÉSULTATS ET DES INDICATEURS DE PERFORMANCE*

	Prévisions 2004-2005	Résultats 2004-2005	Résultats 2003-2004
Créances « assistance-emploi »			
Montants recouvrés par les agents	55,5 M$	52,0 M$	52,5 M$
Radiation des créances irrécouvrables	45,0 M$	44,0 M$	42,6 M$
Taux annuel de règlement des dossiers	60,0 %	51,5 %	50,0 %
Taux annuel de recouvrement des créances	22,2 %	21,5 %	20,7 %
Taux de recouvrement *vs* la facturation annuelle	113,0 %	98,6 %	94,5 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir	129,0 %	106,7 %	108,5 %
Coût par dollar recouvré au total	7,5 ¢	7,3 ¢	8,0 ¢
Coût par dollar recouvré par les agents	19,0 ¢	20,5 ¢	21,3 ¢
Créances « Emploi-Québec »			
Montants recouvrés par les agents			
– créances « individus »	2,0 M$	2,0 M$	1,9 M$
– créances « ressources externes »	1,7 M$	1,5 M$	2,2 M$
Taux annuel de règlement des dossiers – créances « individus »	48,0 %	42,3 %	41,2 %
Taux annuel de recouvrement des – créances « individus »	39,4 %	39,4 %	35,6 %
Taux de recouvrement *vs* la facturation annuelle	110,0 %	113,6 %	114,0 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir	125,0 %	121,1 %	136,0 %
Coût par dollar recouvré au total	7,5 ¢	7,3 ¢	8,0 ¢
Coût par dollar recouvré par les agents	19,0 ¢	20,5 ¢	21,3 ¢
Créances « garants défaillants »			
Montants recouvrés par les agents	4,0 M$	3,8 M$	4,4 M$
Taux annuel de règlement des dossiers	62,0 %	63,9 %	58,2 %
Taux annuel de recouvrement des créances	7,5 %	7,4 %	7,3 %
Taux de recouvrement *vs* la facturation annuelle	s. o.	s. o.	s. o.
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir	s. o.	s. o.	s. o.
Coût par dollar recouvré au total	10,0 ¢	10,8 ¢	10,4 ¢
Coût par dollar recouvré par les agents	19,0 ¢	19,7 ¢	18,5 ¢
Créances « pensions alimentaires »			
Proportion d'avis de nouvelle subrogation transmis au MRQ en 30 jours ou moins	90 %	93,6 %	s. o.[a]
Proportion d'avis de réactivation de subrogation transmis au MRQ en 25 jours ou moins	90 %	92,3 %	s. o.[a]
Proportion d'avis de fin d'aide financière transmis au MRQ en 45 jours ou moins	90 %	95,2 %	92,5 %
Taux de plaintes avec correctifs	0,22/ 1 000	0,22/ 1 000	0,26/ 1 000

* Le 20 mai 2005, la Cour d'appel rendait un jugement en faveur des garants défaillants. Cette décision exigera des ajustements ultérieurs qui affecteront à la baisse le solde au 31 mars 2005 des comptes à recevoir des garants défaillants. L'impact monétaire de cette décision n'étant pas encore connu, les résultats présentés dans ce rapport ne tiennent pas compte de ce verdict.

a Un changement dans les délais de traitement empêche la comparaison avec l'année courante.

Créances « assistance-emploi »

ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2003-2004		2004-2005	
Comptes à recevoir au début		569,8		556,7
Facturation :				
– réclamations	(143,0)		(141,8)	
– intérêts et frais	23,2		22,0	
– annulation de créances	(12,2)		(12,2)	
Facturation totale		154,0		151,6
Recouvrement :				
– recouvrement par les agents	(52,5)		(52,0)	
– recouvrement par compensation :				
– aide conditionnelle automatisée	(22,5)		(29,9)	
– retenues à même les prestations et allocations	(41,7)		(42,0)	
– retenues effectuées par le MRQ	(25,2)		(23,2)	
– remboursement de l'aide conditionnelle (NAF) par la RRQ	(5,7)		(4,5)	
– remboursement des trop-perçus	2,0		2,1	
Recouvrement total		(145,6)		(149,5)
Créances radiées :				
– radiation	(42,6)		(44,0)	
– annulation de radiation	21,1		31,7	
Créances radiées nettes		(21,5)		(12,3)
Comptes à recevoir à la fin		556,7		546,5

Commentaires sur l'évolution des comptes à recevoir

Alors que la facturation totale a diminué de 2,4 millions de dollars, le recouvrement total a pour sa part augmenté de 3,9 millions. Il faut aussi souligner la diminution importante des créances radiées nettes, qui sont passées de 21,5 millions à 12,3 millions. Les efforts du Centre au chapitre du recouvrement des créances radiées, grâce entre autres à l'intensification des recherches de coordonnées des personnes débitrices classées introuvables, ont permis cette importante diminution.

C'est la cinquième année consécutive que les comptes à recevoir diminuent. Alors qu'ils atteignaient 593,7 millions de dollars au 31 mars 2001, ils se situent maintenant à 546,5 millions, soit 47,2 millions de moins.

Le graphique 1 illustre l'évolution du solde des comptes à recevoir des créances d'assistance-emploi depuis 2000-2001.

GRAPHIQUE 1
ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR
« ASSISTANCE-EMPLOI »
(EN MILLIONS DE DOLLARS)

L'annexe 1 donne la répartition des montants recouvrés selon l'âge des comptes et la catégorie de débiteurs et donne la répartition du solde et du nombre des comptes à recevoir selon l'âge des comptes.

CIBLES DE RÉSULTATS, INDICATEURS D'EFFICACITÉ ET INDICATEURS D'EFFICIENCE

	Cible 2004-2005	Résultats 2004-2005	Résultats 2003-2004
Cibles de résultats			
Recouvrement par les agents	55,5 M$	52,0 M$	52,5 M$
Radiation des créances irrécouvrables	45,0 M$	44,0 M$	42,6 M$
Indicateurs d'efficacité			
Taux annuel de règlement des dossiers	60,0 %	51,5 %	50,3 %
Taux annuel de recouvrement des créances	22,2 %	21,5 %	20,7 %
Taux de recouvrement vs la facturation annuelle	113,0 %	98,6 %	84,5 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir	129,0 %	106,7 %	108,5 %
Indicateurs d'efficience			
Coût par dollar recouvré au total	7,5 ¢	7,3 ¢	8,0 ¢
Coût par dollar recouvré par les agents	19,0 ¢	20,5 ¢	21,3 ¢

Remarque : L'annexe 2 présente la définition complète de tous les indicateurs de performance et leurs cibles pour le Centre.

Commentaires

Le Centre a amélioré la majorité de ses résultats par rapport à ceux de 2003-2004, même si les objectifs prévus au plan d'action n'ont pas tous été atteints.

Dans son plan d'action 2004-2005, le Centre avait prévu :

- une hausse des ententes de remboursement conclues avec les personnes débitrices. Au 31 mars 2005, le Centre compte près de 1 000 ententes de remboursement mensuelles de plus qu'à pareille date l'an dernier. Le taux de règlement a augmenté de 1,5 point de pourcentage.
- une augmentation du recouvrement des créances déjà radiées, principalement grâce à l'implantation d'un nouveau processus de travail et à l'intensification des recherches de coordonnées des personnes débitrices classées introuvables. En 2004-2005, le recouvrement des créances radiées a augmenté de 50 %, atteignant 3,7 millions de dollars. De plus, ces efforts ont permis d'annuler la radiation de 31,7 millions de dollars et de réintégrer ces créances dans le processus régulier de recouvrement, comparativement à 21,1 millions en 2003-2004.
- une augmentation du recouvrement résultant des recours judiciaires. En 2004-2005, le Centre a recouvré 10,6 millions de dollars grâce à de tels recours, soit 1,1 million de plus qu'en 2003-2004.

Il faut également noter l'augmentation du taux de recouvrement *vs* la facturation annuelle, qui passe de 94,5 % à 98,6 %, tandis que le taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir se maintient toujours au-dessus de 100 %. Enfin, mentionnons que le Centre améliore également le contrôle de ses coûts et diminue ainsi le coût par dollar recouvré, autant par les agentes et les agents qu'au recouvrement total.

À titre informatif, ajoutons que le Centre compile un coût par dollar recouvré qui inclut les avantages sociaux, les loyers et le coût des services rendus par les autres directions. En incluant tous ces frais, le coût par dollar recouvré par les agentes et les agents s'établit à 26,0 ¢ en 2004-2005, alors qu'il était de 27,2 ¢ en 2003-2004. Au recouvrement total, le coût par dollar recouvré est de 10,7 ¢, comparativement à 11,7 ¢ en 2003-2004, soit une baisse de plus de 8,5 %.

Créances « Emploi-Québec »

Contexte

Emploi-Québec, une agence au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, offre ses mesures et ses services aux individus et aux entreprises en visant l'insertion sociale et professionnelle, le maintien en emploi, la stabilisation de l'emploi et la création d'emplois. De plus, Emploi-Québec favorise l'essor de la formation continue de la main-d'œuvre, qualifiante et transférable.

Les créances regroupées sous l'appellation de créances « individus » concernent des personnes qui doivent rembourser des sommes reçues notamment à titre de soutien du revenu lors d'une participation à une mesure active d'aide à l'emploi.

Pour leur part, les créances regroupées sous l'appellation de créances « ressources externes » concernent des organismes ou des entreprises qui doivent rembourser des sommes reçues en vertu d'ententes de services ou de subventions.

Toutes les sommes recouvrées par le Centre sont réinvesties par Emploi-Québec dans des mesures actives au bénéfice de sa propre clientèle.

Évolution des comptes à recevoir

CRÉANCES « INDIVIDUS »
(EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2003-2004		2004-2005	
Comptes à recevoir au début		**7,0**		**6,0**
Facturation :				
– réclamations	3,3		3,0	
– intérêts et frais	0,1		0,1	
– annulation de créances	(0,5)		(0,1)	
Facturation totale		**2,9**		**3,0**
Recouvrement :				
– recouvrement par les agents	(1,9)		(2,0)	
– recouvrement par compensation :				
– retenues à même les prestations et allocations	(0,8)		(0,8)	
– retenues effectuées par le MRQ	(0,7)		(0,7)	
– remboursement des trop-perçus	0,1			
Recouvrement total		**(3,3)**		**(3,5)**
Créances radiées :				
– radiation	(0,9)		(0,8)	
– annulation de radiation	0,3		0,6	
Créances radiées nettes		**(0,6)**		**(0,2)**
Comptes à recevoir à la fin		**6,0**		**5,3**

L'annexe 1 donne la répartition des montants recouvrés selon l'âge des comptes et la catégorie de débiteurs et donne la répartition du solde et du nombre des comptes à recevoir selon l'âge des comptes.

Commentaires

Le recouvrement total a augmenté d'un peu plus de 6 % en 2004-2005 par rapport à celui de 2003-2004, atteignant ainsi 3,5 millions de dollars, tandis que les comptes à recevoir ont baissé à 5,3 millions, comparativement à 6 millions à la fin de 2003-2004.

Le graphique 2 illustre l'évolution des créances « individus » depuis 2000-2001.

GRAPHIQUE 2
ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR « EMPLOI-QUÉBEC », CRÉANCES « INDIVIDUS » (EN MILLIONS DE DOLLARS)

CRÉANCES « RESSOURCES EXTERNES » (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2003-2004	2004-2005
Comptes à recevoir au début	**0,6**	**0,8**
Facturation	2,4	1,7
Recouvrement par les agents	(2,2)	(1,5)
Comptes à recevoir à la fin	**0,8**	**1,0**

Commentaires

Le recouvrement a diminué de 0,7 million de dollars, tout comme la facturation. Les comptes à recevoir se situent maintenant à un million de dollars.

CIBLES DE RÉSULTATS, INDICATEURS D'EFFICACITÉ ET INDICATEURS D'EFFICIENCE

	Prévisions 2004-2005	Résultats 2004-2005	Résultats 2003-2004
Cibles de résultats			
Recouvrement par les agents :			
– créances « individus »	2,0 M$	2,0 M$	1,9 M$
– créances « ressources externes »	1,7 M$	1,5 M$	2,2 M$
Total	**3,7 M$**	**3,5 M$**	**4,1 M$**
Indicateurs d'efficacité			
Taux annuel de règlement des dossiers	48,0 %	42,3 %	41,2 %
Taux annuel de recouvrement des créances	39,4 %	39,4 %	35,6 %
Taux de recouvrement *vs* la facturation annuelle	110,0 %	113,6 %	114,0 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir	125,0 %	121,1 %	136,0 %
Indicateurs d'efficience			
Coût par dollar recouvré au total	7,5 ¢	7,3 ¢	8,0 ¢
Coût par dollar recouvré par les agents	19,0 ¢	20,5 ¢	21,3 ¢

Remarque : Les indicateurs d'efficacité pour les créances « Emploi-Québec » sont calculés pour les créances « individus » seulement.

Commentaires

Les mêmes processus et ressources sont utilisés pour le recouvrement des créances « Emploi-Québec » et pour celui des créances « assistance-emploi ».

Le taux annuel de recouvrement des créances a augmenté à 39,4 %, ce qui signifie qu'en moyenne, une créance « Emploi-Québec » se recouvre maintenant en deux années et demie. En comparaison, le taux de recouvrement des créances « assistance-emploi », à 21,5 %, signifie que ces dernières sont recouvrées en moyenne en un peu moins de cinq ans. La moyenne des créances « Emploi-Québec » (800 $) étant plus basse que celle des créances « assistance-emploi » (4 050 $), les ententes de remboursement s'étalent sur une période plus courte.

Le taux annuel de règlement des dossiers a augmenté d'un peu plus d'un point de pourcentage, tandis que le taux de recouvrement *vs* la facturation annuelle s'est maintenu largement au-dessus de 100 %. Le taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir est supérieur à 120 % et la baisse observée par rapport au taux de 2003-2004 est essentiellement due à une diminution de 0,4 million de dollars en radiation nette.

Le coût par dollar recouvré par les agentes et les agents est le même que celui du recouvrement des créances « assistance-emploi ». Le processus de recouvrement est le même et fait appel au même personnel. Le coût par dollar recouvré a donc suivi les mêmes tendances que celui du recouvrement des créances « assistance-emploi » et il fait l'objet des mêmes remarques et des mêmes informations à titre indicatif.

Créances « garants défaillants »

ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR (EN MILLIONS DE DOLLARS)

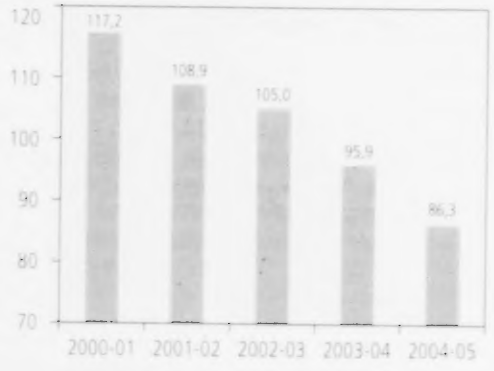
	2003-2004		2004-2005	
Comptes à recevoir au début		105,0		95,9
Facturation :				
– réclamations	9,3		5,2	
– intérêts et frais	0,5		0,8	
– annulation de créances	(10,0)		(5,3)	
Facturation totale		(0,2)		0,7
Recouvrement :				
– recouvrement par les agents	(4,4)		(3,8)	
– recouvrement par compensation :				
– retenues à même les prestations et allocations	(1,6)		(1,6)	
– retenues effectuées par le MRQ	(1,7)		(1,6)	
– remboursement des trop-perçus	0,2		0,1	
Recouvrement total		(7,5)		(6,9)
Créances radiées :				
– radiation	(3,2)		(5,5)	
– annulation de radiation	1,8		2,1	
Créances radiées nettes		(1,4)		(3,4)
Comptes à recevoir à la fin		95,9		86,3

Commentaires sur l'évolution des comptes à recevoir

En 2004-2005, les comptes à recevoir ont diminué de 9,6 millions de dollars (10 %). Les montants réclamés ont diminué d'un peu plus de 44 %, atteignant 5,2 millions. Cette diminution importante a eu des effets à court terme sur le recouvrement, qui a diminué de 8 %.

Le graphique 3 illustre l'évolution des comptes à recevoir « garants défaillants » depuis 2000-2001.

GRAPHIQUE 3
ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR « GARANTS DÉFAILLANTS » (EN MILLIONS DE DOLLARS)



L'annexe 1 donne la répartition des montants recouvrés selon l'âge des comptes et la catégorie de débiteurs et la répartition du solde et du nombre des comptes à recevoir selon l'âge des comptes.

CIBLES DE RÉSULTATS, INDICATEURS D'EFFICACITÉ ET INDICATEURS D'EFFICIENCE

	Prévisions 2004-2005	Résultats 2004-2005	Résultats 2003-2004
Cible de résultats			
Recouvrement par les agents	4,0 M$	3,8 M$	4,4 M$
Indicateurs d'efficacité			
Taux annuel de règlement des dossiers	62,0 %	63,9 %	58,2 %
Taux annuel de recouvrement des créances	7,5 %	7,4 %	7,3 %
Taux de recouvrement *vs* la facturation annuelle[a]	s. o.	s. o.	s. o.
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir[a]	s. o.	s. o.	s. o.
Indicateurs d'efficience			
Coût par dollar recouvré au total	10,0 ¢	10,8 ¢	10,4 ¢
Coût par dollar recouvré par les agents	19,0 ¢	19,7 ¢	18,5 ¢

a. Une facturation trop basse empêche l'établissement de rapports mathématiques cohérents.

Commentaires

Les agentes et les agents ont recouvré 0,2 million de dollars (5 %) de moins que le montant inscrit au plan d'action, à la suite d'une diminution des nouvelles réclamations beaucoup plus marquée que celle qui avait été prévue par la Sécurité du revenu. Le taux annuel de règlement des dossiers a augmenté de près de 10 %, se situant à 63,9 %. Il s'agit du taux annuel de règlement de dossiers le plus élevé dans le recouvrement des divers types de créances du Ministère, ce qui témoigne d'un bon contrôle des créances à recouvrer.

Par ailleurs, le taux annuel de recouvrement des créances est demeuré à peu près stable, à 7,4 %. Les créances moyennes des garants défaillants s'élèvent à 10 350 $ et la période de recouvrement est donc beaucoup plus longue que pour les deux autres types de créances (assistance-emploi et Emploi-Québec).

Enfin, le coût par dollar recouvré par les agentes et les agents est un peu plus élevé que celui inscrit au plan d'action, puisque ces derniers ont recouvré 0,2 million de dollars de moins que ce qui avait été prévu et le coût par dollar recouvré au recouvrement total subit les mêmes effets.

À titre informatif, précisons que le Centre compile également un coût par dollar recouvré qui inclut les avantages sociaux, les loyers et le coût des services rendus par les autres directions. Avec ces paramètres, le coût par dollar recouvré par les agentes et les agents s'établit à 24,4 ¢ en 2004-2005, comparativement à 23,2 ¢ en 2003-2004. Cette légère augmentation du coût est imputable à la baisse de 13,6 % du recouvrement par les agentes et les agents. Au recouvrement total, le coût par dollar recouvré est de 14,7 ¢ comparativement à 14,3 ¢ en 2003-2004.

Créances « pensions alimentaires »

Contexte

L'article 111 de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (L.R.Q., c. S-32.001) prévoit que, lorsque la créance d'une personne prestataire est une pension alimentaire déterminée par jugement ou suivant une transaction et une déclaration commune de dissolution d'une union civile reçues devant notaire, le ministre se substitue de plein droit au créancier alimentaire dans l'exercice de ses droits et ses privilèges pour tous les versements de cette pension qui sont échus ou à échoir à compter du moment où ce dernier devient admissible. Cette substitution se définit légalement par le terme « subrogation ».

Dans l'administration du programme d'assistance-emploi, c'est la Sécurité du revenu, dans les centres locaux d'emploi (CLE), qui est à même de constater l'existence d'un jugement de pension alimentaire et d'un défaut de paiement par le débiteur alimentaire. La Sécurité du revenu transmet alors les cas au Centre, qui a le mandat de vérifier la conformité des données, d'établir le montant des créances exigibles, de remplir et de transmettre l'avis de subrogation au ministère du Revenu du Québec (MRQ), lequel agit comme percepteur des pensions alimentaires en vertu de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires.

L'agent du Centre est l'interlocuteur privilégié auprès du MRQ et de la Sécurité du revenu tout au long du processus de recouvrement en assurant l'échange régulier de toutes les informations qui favorisent une gestion adéquate de ces créances. Cet agent joue le même rôle auprès du ministère de la Justice lorsque les jugements sont contestés par les débiteurs alimentaires. Le Centre assure ainsi le suivi et la mise à jour d'environ 24 000 dossiers faisant l'objet d'une subrogation.

ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR (EN MILLIONS DE DOLLARS)

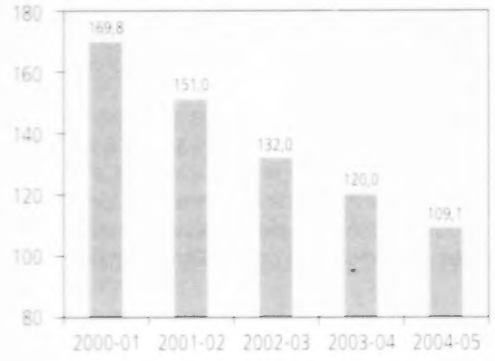
	2003-2004		2004-2005	
Comptes à recevoir au début		**132,0**		**120,0**
Facturation :				
– arrérages	36,0		34,0	
– annulation d'arrérages et ajustements	(23,4)		(21,1)	
Facturation totale		**12,6**		**12,9**
Recouvrement :				
– MRQ	(24,3)		(23,5)	
– MESS	(0,4)		(0,3)	
– Remboursement de trop-perçus	0,1		-	
Recouvrement total		**(24,6)**		**(23,8)**
Comptes à recevoir à la fin		**120,0**		**109,1**

Commentaires

Les comptes à recevoir ont diminué de près de 11 millions de dollars en 2004-2005 pour atteindre 109,1 millions. Cette diminution des comptes à recevoir est constante depuis cinq ans, car le recouvrement se maintient aux environs de 24 millions par année et représente près du double de la facturation.

Le graphique 4 illustre l'évolution des comptes à recevoir « pensions alimentaires » depuis 2000-2001.

GRAPHIQUE 4
ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR
« PENSIONS ALIMENTAIRES »
(EN MILLIONS DE DOLLARS)



Cibles de résultats

Dans son plan d'action 2004-2005, le Centre a énoncé trois objectifs propres au traitement des créances « pensions alimentaires ». Ces objectifs sont mesurables et servent à évaluer l'efficacité des interventions du Centre.

Délai de transmission des avis de nouvelle subrogation

Ce délai établit le nombre de jours écoulés entre la date où la Sécurité du revenu signale au Centre le défaut de paiement d'une pension alimentaire et la date où le Centre transmet l'avis de subrogation au MRQ.

L'objectif pour l'année 2004-2005 était de ramener les délais de transmission de 40 jours à 30 jours dans 90 % des cas. L'objectif a été dépassé, puisqu'en moyenne 93,6 % de ces avis ont été transmis en 30 jours ou moins.

Délai de transmission des avis de réactivation de subrogation

Ce délai établit le nombre de jours écoulés entre la date où la Sécurité du revenu signale au Centre un nouveau défaut de paiement de la pension alimentaire et la date où le Centre transmet l'avis de réactivation au MRQ.

L'objectif pour l'année 2004-2005 était de ramener les délais de transmission de 30 jours à 25 jours dans 90 % des cas. Au cours de l'année, l'objectif a été dépassé, puisque 92,3 % des avis ont été transmis en 25 jours ou moins.

Délai de transmission des avis de fin d'aide financière

Ce délai établit le nombre de jours écoulés entre la date d'annulation du dossier du créancier alimentaire à la Sécurité du revenu et la date où le Centre transmet l'information au MRQ.

L'objectif pour l'année 2004-2005 était de respecter les délais de transmission de 45 jours dans 90 % des cas. L'objectif a été dépassé, puisque 95,2 % de ces avis ont été transmis en 45 jours ou moins. Il s'agit d'une progression de près de 3 points de pourcentage par rapport aux résultats de l'année 2003-2004.

Commentaires

Le dépassement des trois objectifs énoncés au Plan d'action 2004-2005 est la conséquence directe des moyens mis en place en 2003-2004 et perfectionnés au cours de cette année.

Ces moyens sont :

- la révision du processus de traitement des avis de nouvelle subrogation, des avis de réactivation de subrogation et des avis de fin d'aide;
- la sensibilisation du personnel à l'importance des délais de traitement;
- le suivi assuré par les chefs d'équipe dans la détection des écarts et le choix des mesures correctives à appliquer.

Recouvrement d'autres créances de la Sécurité du revenu

Contexte

La Sécurité du revenu a mis en œuvre des programmes et des mesures spécifiques qui sont différents de l'assistance-emploi, tout en ayant également pour objet d'accorder une aide financière à des individus. Dans ce contexte, mentionnons Solidarité jeunesse, Action emploi, Soutien financier aux mineures enceintes et Licenciement collectif.

Les créances regroupées sous l'appellation « autres créances de la Sécurité du revenu » concernent des personnes qui doivent rembourser des sommes reçues en vertu de ces mesures et programmes.

ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2003-2004	2004-2005
Comptes à recevoir au début	**99,0**	**135,8**
Facturation	246,8	169,4
Recouvrement par les agents	(210,0)	(133,1)
Comptes à recevoir à la fin	**135,8**	**172,1**

Commentaires

Au cours de l'année 2004-2005, la facturation a diminué d'un peu plus de 31 % et le recouvrement, de près de 37 %. La baisse de facturation peut être liée à l'abandon total ou partiel de certains programmes, par exemple Action emploi et Solidarité jeunesse.

Sommaire des comptes à recevoir du Ministère gérés par le Centre

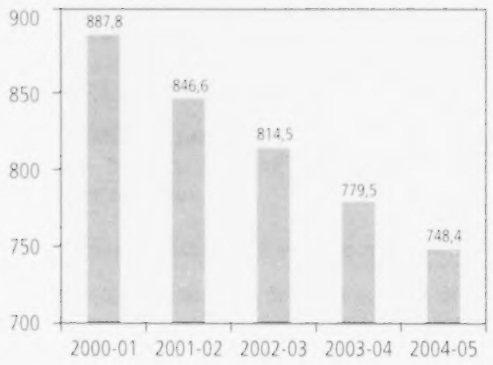
Le tableau suivant présente un sommaire de l'ensemble des comptes à recevoir du Ministère gérés par le Centre à la fin de l'année 2004-2005, ainsi qu'une comparaison avec les quatre années précédentes :

ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR DU MINISTÈRE (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Assistance-emploi	503,7	579,0	569,8	556,7	546,5
Emploi-Québec :					
individus	7,0	7,1	7,0	6,0	5,3
ressources externes	0,1	0,6	0,6	0,8	1,0
Total	7,1	7,7	7,6	6,8	6,3
Garants défaillants	117,2	108,9	105,0	95,9	86,3
Pensions alimentaires	169,8	151,0	132,0	120,0	109,1
Autres comptes à recevoir			0,1	0,1	0,2
Total	**887,8**	**846,6**	**814,5**	**779,5**	**748,4**
Variation		**(41,2)**	**(32,1)**	**(35,0)**	**(31,1)**

Le graphique 5 illustre la baisse des comptes à recevoir du Ministère au cours des cinq dernières années.

GRAPHIQUE 5
ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR DU MINISTÈRE (EN MILLIONS DE DOLLARS)



AUTRES CHAMPS D'ACTION DU CENTRE

Exercice du pouvoir discrétionnaire de la ministre

La Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (L.R.Q., c. S-32.001), entrée en vigueur le 1er octobre 1999, accorde au ministre un pouvoir discrétionnaire élargi en matière de recouvrement. Ce pouvoir discrétionnaire est défini à l'article 115 et se lit comme suit :

En raison de circonstances exceptionnelles, le ministre peut, aux conditions qu'il détermine, suspendre en tout ou en partie le recouvrement d'un montant dû ou accorder une remise totale ou partielle au débiteur, même après le dépôt du certificat visé à l'article 118.

Cet article permet de suspendre le recouvrement ou de faire la remise totale ou partielle d'une dette.

Les principales situations qui motivent l'application de ce pouvoir sont :

- le risque de dénuement total ou le risque pour la santé ou la sécurité de la personne;
- des cas de violence;
- des raisons humanitaires et exceptionnelles.

Au cours de l'exercice 2004-2005, le Ministère a traité 4 698 demandes d'application de ce pouvoir discrétionnaire et, de ce nombre, 2 141 ont été acceptées.

Le risque de dénuement total ou le risque pour la santé ou la sécurité de la personne

Le risque de dénuement total est défini comme une situation grave et exceptionnelle qui empêche une personne de satisfaire ses besoins essentiels pendant un laps de temps assez significatif.

Pour la période du 1er avril 2004 au 31 mars 2005, 1 121 demandes ont été acceptées sur les 2 528 traitées. Les allégements consentis ont été des diminutions ou des suspensions des retenues à même les prestations pour des personnes débitrices prestataires.

Des cas de violence

Dans de telles situations, la victime doit fournir une preuve prépondérante de violence. Cette preuve doit comporter plusieurs éléments qui sont analysés par un comité ministériel.

Pour la période du 1er avril 2004 au 31 mars 2005, 21 demandes ont été acceptées sur les 36 traitées. Dans tous les cas, une remise de dette a été accordée à la personne victime de violence.

Des raisons humanitaires et exceptionnelles

Il arrive que, pour des raisons humanitaires et exceptionnelles, des allégements au remboursement de dettes soient accordés à certaines personnes.

Pour la période du 1er avril 2004 au 31 mars 2005, 393 demandes ont été acceptées sur les 1 035 traitées. Les allégements consentis ont été :

- suspension ou annulation d'intérêts : 325 cas acceptés sur 779;
- remise de dette, totale ou partielle : 63 cas acceptés sur 215;
- suspension définitive ou provisoire du recouvrement : 5 cas acceptés sur 41.

Par ailleurs, une remise de dette partielle peut aussi être accordée de manière exceptionnelle lorsqu'il est évident que la dette ne sera jamais totalement remboursée en raison d'une conjugaison de facteurs comme l'âge avancé de la personne, les ressources financières de celle-ci ou même son état de santé. Pour ces raisons, 606 propositions de règlement sur 1 099 ont été acceptées. Ces propositions de règlement acceptées ont permis aux personnes de liquider leurs dettes pour un montant équivalant à près de 25 % des sommes dues.

Projets relatifs au service à la clientèle

Dans son plan d'action 2004-2005, le Centre de recouvrement avait prévu deux projets touchant le service à la clientèle :

- La mise en place d'un service d'écoute et d'analyse des conversations téléphoniques entre les personnes débitrices et le personnel du Centre. Ce service a été effectivement mis en place en avril 2004 et il a permis, tout au long de l'année, des interventions ciblées ainsi que de la formation d'appoint auprès du personnel du centre d'appels. Par ce projet, le Centre s'assure que les personnes débitrices sont servies avec respect et courtoisie, qu'elles reçoivent l'information la plus complète et la plus précise possible dans un langage clair.
- La mise en place d'un service permettant aux personnes débitrices d'effectuer des paiements dans une institution financière. Ce service a été mis en place en janvier 2005. Ces personnes peuvent donc maintenant effectuer des remboursements en utilisant les services offerts par les deux institutions financières participantes (Banque Nationale et caisses Desjardins), c'est-à-dire le site Web, le système téléphonique de réponse vocale interactive, le guichet automatique ou les services au comptoir. Elles peuvent accéder aux sites Web des institutions financières précitées en transitant par le site Web du Ministère.

Traitement des plaintes

Le Bureau des renseignements et plaintes (BRP) du Ministère coordonne l'application de la politique ministérielle de traitement des plaintes et traite les demandes qui lui sont transmises concernant les services du Centre. De son côté, le Service de développement et de soutien aux opérations assure le lien avec le BRP pour le traitement des plaintes, ainsi que la production des rapports de suivi.

Au cours de l'année 2004-2005, 949 plaintes ont été traitées au BRP à l'égard des mesures de perception appliquées pour le recouvrement des sommes dues auprès des 208 828 personnes débitrices du Ministère (moyenne mensuelle). Cela constitue une diminution de plus de 33 % des plaintes traitées comparativement aux chiffres de l'année 2003-2004. De ce nombre, 501 sont des plaintes de niveau 1 qu'une simple explication donnée au téléphone suffit à régler. Les plaintes de niveau 2 requièrent l'intervention d'une représentante ou d'un représentant du Centre ou du BRP. On note que 448 plaintes de ce niveau ont été traitées au cours de l'année, soit 90 de moins qu'en 2003-2004. Seulement 46 d'entre elles ont nécessité que des correctifs soient apportés au traitement des dossiers, ce qui correspond à 0,22 plainte avec correctifs par 1 000 dossiers. Le plan d'action prévoyait 0,22 plainte avec correctifs par 1 000 dossiers.

A titre informatif, mentionnons que 74 plaintes ont nécessité l'application du pouvoir discrétionnaire de la ministre et sont incluses dans les statistiques rapportées à la page 257 du présent document.

ANNEXE 1

Répartition des montants recouvrés et des comptes à recevoir

Assistance-emploi

RÉPARTITION DES MONTANTS RECOUVRÉS SELON L'ÂGE DES COMPTES ET LA CATÉGORIE DE DÉBITEURS

	Débiteurs prestataires		Débiteurs non prestataires		Total	
	K$	%	K$	%	K$	%
Âge des comptes						
0 à 6 mois	35 656,4	51,8	27 820,2	34,5	63 476,6	42,5
7 à 12 mois	8 381,2	12,2	8 875,3	11,0	17 256,5	11,5
13 à 24 mois	7 455,3	10,8	9 453,8	11,7	16 909,1	11,3
25 à 36 mois	4 098,3	6,0	6 135,3	7,6	10 233,6	6,8
37 à 48 mois	2 512,2	3,7	4 749,1	5,9	7 261,3	4,9
49 mois et plus	10 689,6	15,5	23 626,5	29,3	34 316,1	23,0
Total	**68 793,0**	**100,0**	**80 660,2**	**100,0**	**149 453,2**	**100,0**

RÉPARTITION DU SOLDE ET DU NOMBRE DES COMPTES À RECEVOIR SELON L'ÂGE DES COMPTES

	K$	%	N	%
0 à 6 mois	72 439,0	13,3	56 119	41,6
7 à 12 mois	41 224,2	7,5	18 830	14,0
13 à 24 mois	60 006,5	11,0	18 258	13,5
25 à 36 mois	37 816,3	6,9	8 625	6,4
37 à 48 mois	35 275,0	6,5	6 085	4,5
49 mois et plus	299 715,4	54,8	26 979	20,0
Total	**546 476,4**	**100,0**	**134 896**	**100,0**

Emploi-Québec, créances « individus »

RÉPARTITION DES MONTANTS RECOUVRÉS SELON L'ÂGE DES COMPTES ET LA CATÉGORIE DE DÉBITEURS

	Débiteurs prestataires		Débiteurs non prestataires		Total	
	K$	%	K$	%	K$	%
Âge des comptes						
0 à 6 mois	300,0	43,2	1 189,9	43,0	1 489,9	43,0
7 à 12 mois	154,0	22,2	408,1	14,7	562,1	16,2
13 à 24 mois	122,7	17,7	731,4	26,4	854,1	24,7
25 à 36 mois	67,1	9,6	318,0	11,5	385,1	11,1
37 à 48 mois	32,0	4,6	91,7	3,3	123,7	3,6
49 mois et plus	19,1	2,7	30,1	1,1	49,2	1,4
Total	**694,9**	**100,0**	**2 769,2**	**100,0**	**3 464,1**	**100,0**

RÉPARTITION DU SOLDE ET DU NOMBRE DES COMPTES À RECEVOIR SELON L'ÂGE DES COMPTES

	K$	%	N	%
0 à 6 mois	1 367,1	25,6	3 664	53,9
7 à 12 mois	644,7	12,1	1 037	15,2
13 à 24 mois	901,3	16,9	855	12,6
25 à 36 mois	1 803,3	33,7	734	10,8
37 à 48 mois	285,9	5,3	288	4,2
49 mois et plus	341,5	6,4	224	3,3
Total	**5 343,8**	**100,0**	**6 802**	**100,0**

Garants défaillants

RÉPARTITION DES MONTANTS RECOUVRÉS SELON L'ÂGE DES COMPTES ET LA CATÉGORIE DE DÉBITEURS

	Débiteurs prestataires		Débiteurs non prestataires		Total	
	KS	%	KS	%	KS	%
Âge des comptes						
0 à 6 mois	97,9	5,1	232,5	4,7	330,4	4,8
7 à 12 mois	150,3	7,9	317,8	6,4	468,1	6,8
13 à 24 mois	253,3	13,3	555,6	11,1	808,9	11,7
25 à 36 mois	200,0	10,5	462,3	9,3	662,3	9,6
37 à 48 mois	168,2	8,8	475,8	9,5	644,0	9,4
49 mois et plus	1 035,5	54,4	2 937,4	59,0	3 972,9	57,7
Total	**1 905,2**	**100,0**	**4 981,4**	**100,0**	**6 886,6**	**100,0**

RÉPARTITION DU SOLDE ET DU NOMBRE DES COMPTES À RECEVOIR SELON L'ÂGE DES COMPTES

	KS	%	N	%
0 à 6 mois	3 185,3	3,7	499	6,0
7 à 12 mois	3 233,3	3,7	384	4,6
13 à 24 mois	8 295,4	9,6	907	10,9
25 à 36 mois	10 694,5	12,4	736	8,8
37 à 48 mois	7 730,6	9,0	676	8,1
49 mois et plus	53 205,4	61,6	5 131	61,6
Total	**86 344,5**	**100,0**	**8 333**	**100,0**

ANNEXE 2

Indicateurs de performance – Définitions et utilités

Taux annuel de règlement des dossiers

Le taux annuel de règlement des dossiers représente le nombre de dossiers réglés durant l'année par rapport au nombre de dossiers recouvrables dans la même période. On entend par dossier réglé un dossier comportant une entente de remboursement respectée, une proposition de règlement acceptée, une saisie de salaire effective ou une demande de radiation acceptée. Cet indicateur permet d'évaluer la capacité du Centre à régler les dossiers de recouvrement.

Taux annuel de recouvrement des créances

Le taux annuel de recouvrement des créances représente le montant des encaissements totaux de l'année par rapport au montant des comptes à recevoir en début d'année, auquel on ajoute la facturation nette et duquel on déduit le montant des radiations nettes.

Taux de recouvrement vs facturation annuelle

Ce taux est calculé en comparant le total des encaissements de l'année et la facturation nette de l'année. Il permet d'évaluer la performance en recouvrement du Centre par rapport à la facturation annuelle.

Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir

Ce taux est calculé en totalisant le recouvrement et la radiation nette et en comparant ce résultat avec la facturation nette. Il permet d'évaluer la contribution du Centre au contrôle des comptes à recevoir du Ministère par ses activités de recouvrement et de radiation des créances irrécouvrables.

Coût par dollar recouvré par les agents

Le coût par dollar recouvré par les agents représente le montant des dépenses par rapport aux montants recouvrés par ces derniers. Le montant de ces dépenses est constitué des coûts de rémunération et de fonctionnement soutenus par le Centre à même les budgets qui lui sont alloués. Cet indicateur permet d'évaluer et de suivre l'évolution de la rentabilité des ressources investies.

Coût par dollar recouvré au total

Le coût par dollar recouvré au total représente le montant des dépenses par rapport aux montants recouvrés au total, peu importe les sources de recouvrement. Le montant de ces dépenses est constitué des coûts de rémunération et de fonctionnement supportés par le Centre à même les budgets qui lui sont alloués. Cet indicateur permet d'évaluer et de suivre l'évolution de la rentabilité des ressources investies.

Taux de plaintes avec correctifs

Le taux de plaintes avec correctifs représente le nombre de plaintes, par 1 000 personnes débitrices, qui ont mené à des correctifs dans le traitement des dossiers. Ces plaintes sont relatives aux procédures de recouvrement et sont enregistrées au Bureau des renseignements et plaintes du Ministère.

ANNEXE 3

Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Le suivi des actions entreprises par le Centre de recouvrement pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec (VGQ) est coordonné par le vérificateur interne, de concert avec les unités administratives visées. Le Comité de vérification est informé de l'évolution des travaux effectués pour répondre à ces recommandations et il en évalue la pertinence et la suffisance. Le Centre de recouvrement témoigne des progrès accomplis au regard des recommandations formulées dans les rapports du VGQ, déposés à l'Assemblée nationale depuis l'année 2001-2002.

❶ L'entité a complété tous les travaux qu'elle juge pertinents à l'égard de cette recommandation. La recommandation apparaît pour la dernière année dans cette annexe.

Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2003-2004 – Tome I
Chapitre 5 – Agences et unités autonomes de service : bilan de la situation
Vérification d'envergure gouvernementale

Première recommandation : préciser les actions pertinentes pour la poursuite des objectifs ainsi que les ressources afférentes

Au Plan d'action 2004-2005, le chapitre 2 donne la répartition du nombre d'années-personnes (ETC) que le Centre prévoit utiliser dans chacun des services pour produire les résultats. On y retrouve les services qui sont directement responsables de l'atteinte d'objectifs spécifiques. Le Centre va indiquer au Plan d'action 2005-2006, en plus des ETC, les ressources financières prévues par service pour réaliser les objectifs poursuivis. Le Rapport annuel de gestion 2005-2006 rendra compte de cet aspect.

Deuxième recommandation : compléter sa reddition de comptes en communiquant une meilleure information sur le balisage [étalonnage] ❶

Le Centre a déjà fait des comparaisons avec d'autres agences, tel le Centre de perception fiscale, pour certains indicateurs comme le prix de revient. Mais nous n'avons pas rendu compte de cette comparaison dans notre rapport de gestion pour deux raisons :

- nous ne pouvons pas publier les informations d'une autre entité avant que celle-ci ne le fasse elle-même;
- les bases de calcul ne sont pas les mêmes et il serait hasardeux, voire trompeur, de se comparer.

Par ailleurs, nous nous inspirons de certains indicateurs des autres agences pour bâtir notre plan d'action. À titre d'exemple, le Centre a introduit pour 2004-2005 deux nouveaux indicateurs « Taux de recouvrement vs facturation annuelle » et « Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir », utilisés par le Centre de perception fiscale et le Bureau des infractions et amendes.

Emploi
et Solidarité sociale
Québec